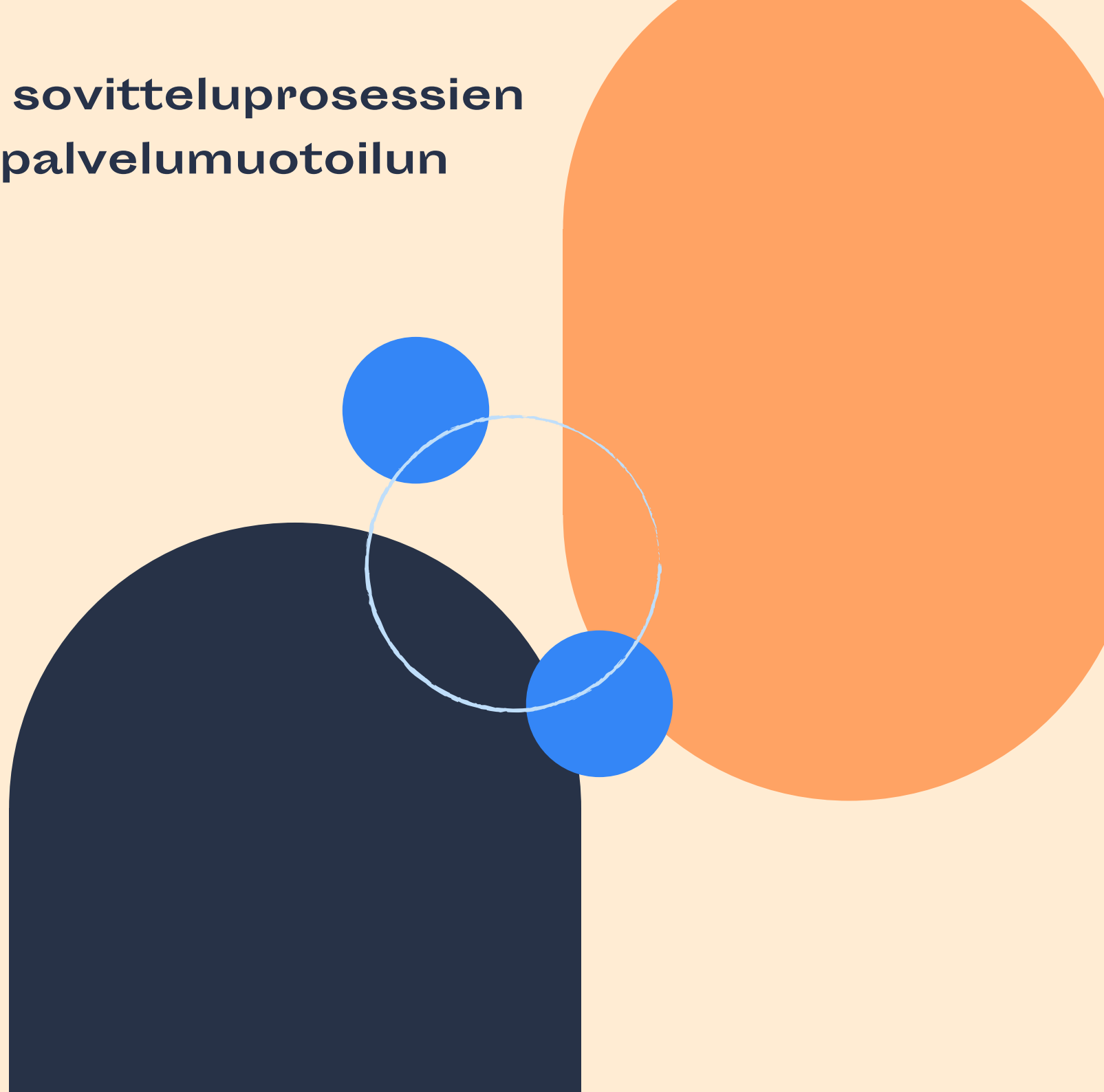


Rikosasioiden sovitteluprosessien kehittäminen palvelumuotoilun keinoin

Maiju Kuusniemi

Taiteen maisterin opinnäytetyö
Aalto-yliopisto, 2022
Collaborative and Industrial Design



Rikosasioiden sovitteluprosessien kehittäminen palvelumuotoilun keinoin

Maiju Kuusniemi

Taiteen maisterin opinnäytetyö
Collaborative and Industrial Design

Aalto-yliopisto
Taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu
Muotoilun laitos

2022

Valvoja: Tuuli Mattelmäki, professori
Ohjaaja: Annukka Svanda, tohtorikoulutettava



Aalto-yliopisto
Taiteiden ja suunnittelun
korkeakoulu

Tiivistelmä

Taiteen maisterin opinnäytteen tiivistelmä | Aalto-yliopisto, Taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu

Tekijä Maiju Kuusniemi

Työn nimi Rikosasioiden sovitteluprosessien kehittäminen palvelumuotoilun keinoin

Laitos Muotoilun laitos

Koulutusohjelma Taiteen maisteri, Collaborative and Industrial Design

Vuosi 2022

Sivumäärä 57+18

Kieli suomi

Tämä opinnäytetyö tarkastelee rikos- ja riita-asioiden sovitteluprosessia muotoilun näkökulmasta käsin. Keskityn työssäni poliisin aloitteesta tehtyjen rikosasioiden sovitteluprosesseihin ja pyrin kuvaamaan, millaisista elementeistä prosessi koostuu sekä tutkimaan mitkä sen suurimmat kipukohdat ovat. Tutkin miten palvelumuotoilua voitaisiin hyödyntää sovitteluprosessien kehittämiseen niin paikallisella kuin valtakunnallisellakin tasolla, ja miten palvelumuotoilu voisi edistää sovittelun valtakunnallisten yhtenäistämistavoitteen saavuttamista sekä osoittaa tietä sovittelutoiminnan ympärillä myöhemmin tehtävän tutkimuksen ja kehittämisen suunnitteluun sekä toteutukseen.

Opinnäytetyö koostuu taustatutkimuksesta ja palvelumuotoiluprosjektista. Taustatutkimus kartoittaa rikos- ja riita-asioiden sovittelua sekä tutkii millä tavoin muotoilu voisi soveltua sovittelutoiminnan kehittämiseen. Palvelumuotoiluprosessiin liittyvä tutkimus tehtiin yhteistyössä Varsinais-Suomen sovittelutoimiston kanssa, minkä lisäksi haastateltiin myös Pirkanmaan sovittelu- toimistoa, Terveyden ja hyvinvoinninlaitosta sekä sovitteluun asiakasnäkökulmasta osallistuneita henkilöitä.

Tutkimuksen myötä saatiin lisättyä ymmärrystä nykyisestä sovitteluprosessista, hahmoteltua sitä paremmin tulkittavaan muotoon sekä rakentamaan pohjaa sujuvammalle tutkimus- ja kehittämistyölle tulevaisuutta varten. Tutkimus myös osoitti, että palvelumuotoilu voisi tuoda merkittävää lisäarvoa sovittelun valtakunnalliseen kehittämistyöhön. Ensinnäkin se voisi tuoda uusia työkaluja sovittelutoimistojen välisen työskentelyn ja sovitteluprosessien vertailemisen ja kehittämisen tueksi. Toisekseen palvelumuotoilu voisi auttaa rakentamaan monipuolisempaa, sovittelukentän kokonaisvaltaisen ja systeemisen luonteen huomioidavaa ajatusmallia osaksi sovittelutoimintaa ja sen

kehittämistä. Lisäksi palvelumuotoilu voisi tarjota osallistamisen keinoja sovitteluun liittyvän tutkimuksen tueksi, jotta sovittelun restoratiivisuuden ja asiakaslähtöisyyden periaatteet tulisi huomioitua nykyistä vahvemmin osana sovitteluprosessia.

Opinnäytetyön tuotoksena on tarjottu konkreettisia ehdotuksia sovitteluprosessien ja sovittelutoiminnan kehittämisen tueksi. Näiden tarkoituksena on tukea sekä sovittelutoimistoja että sovittelun keskushallintoa lähitulevaisuudessa todennäköisesti tapahtuvien valtakunnallisten muutosten keskellä. Tutkimuksen mukaan palvelumuotoilu soveltuisi erinomaisesti osaksi sovittelun kehittämistyötä, ja toivottavaa olisi, että palvelumuotoilun keinoja otettaisiin käyttöön sovittelutoiminnassa laajemminkin.

Avainsanat palvelumuotoilu, yhteissuunnittelu, rikos- ja riita-asioiden sovittelu, sovittelu, rikosasiat, julkinen sektori

Abstract

Master of Arts Thesis Abstract | Aalto University School of Arts, Design and Architecture

Author Maiju Kuusniemi

Title of thesis Developing mediation processes in criminal cases through service design

Department Department of Design

Degree Programme Master of Arts, Collaborative and Industrial Design

Year 2022

Number of pages 57+18

Language Finnish

This thesis examines mediation processes in criminal and civil cases from a design point of view. In my work, I focus on mediation processes in criminal cases where mediation has been requested by the police and try to describe the elements of the process and examine what its biggest pain points are. I explore how service design could be used to develop mediation processes on both local and national levels, and how service design could contribute to creating a more coherent service nationally and pave the way for planning and implementing research and development around mediation in the future.

The thesis consists of a background research and a service design project. The background research maps mediation in criminal and civil cases and examines how design could be utilised in developing mediation processes. The research related to the service design process was conducted in co-operation with Varsinais-Suomi Mediation Office, and additionally, Pirkanmaa Mediation Office and Finnish Institute for Health and Welfare were interviewed, alongside a few individuals representing the customer perspective.

The study provided an increased understanding of the current mediation process, outlining it in a more comprehensible form, and building a foundation for smoother research and development work for the future. The study also showed that service design could bring significant added value to nationwide development work. First, it could bring new tools to support the work between mediation offices and to help compare and develop mediation processes further. Second, service design could help build a more

diverse mindset in the mediation field that takes into account its holistic and systemic nature. In addition, service design could provide means for participation in mediation-related research, to ensure that the principles of restorative justice and customer-centeredness are taken into consideration in mediation processes.

As a result of the thesis, concrete proposals have been offered to support the development of mediation processes. These are intended to support both the mediation offices and the central administration of mediation in the midst of national changes likely to take place in the near future. According to the study, service design would be an excellent fit for mediation-related research and development, and it would be desirable for the means of service design to be introduced more widely in the mediation field.

Key words service design, co-design, mediation in criminal and civil cases, mediation, criminal cases, public sector

Sisällysluettelo

Tiivistelmä	3	4. Muotoilun viitekehys	18	yhtenäistäminen valtakunnallisesti	
Abstract	4	4.1. Sosiaalinen muotoilu	18	6.2.1. Lähtötilanne	39
Sisällysluettelo	5	4.2. Palvelumuotoilu	19	6.2.2. Haasteet ja tarpeet	40
1. Johdanto	6	4.3. Yhteissuunnittelu	21	6.2.3. Kehitysehdotukset	42
2. Opinnäytetyön aihe ja tavoitteet	7	4.4. Empaattinen muotoilu	22	6.3. Sovitteluprosessin ulkoinen kehittäminen	44
2.1. Tutkimuskohteen taustoitukset	7	4.5. Sovittelun periaatteet muotoilun	22	6.3.1. Sovitteluprosessi poliisien silmin	44
2.2. Aihe ja rajaus	7	teorioita vasten		6.3.2. Sovitteluprosessi asiakkaiden silmin	45
2.3. Tutkimuskysymykset ja tavoitteet	9	5. Tutkimus- ja palvelumuotoiluprosessi	24	6.3.3. Kehittämisen strategia	48
2.4. Opinnäytetyön rakenne	9	5.1. Tutkimuksen suunnittelu ja aikataulutus	24	7. Pohdinta	50
3. Rikos- ja riita-asioiden sovittelu	10	5.2. Tutkimusluvut ja tutkimuksen eettisyys	25	7.1. Opinnäytetyö ja sen merkitys	50
3.1. Sovittelu pähkinänkuoressa	10	5.3. Tutkittavat tahot ja tutkimusmenetelmät	25	7.2. Opinnäytetyö osana muotoilun tutkimusta	51
3.2. Sovittelu kehitys Suomessa	10	5.4. Menetelmien arviointi	28	7.3. Tutkimuksen rajoitteet	52
3.3. Sovittelutoiminta ja sen järjestäminen	12	6. Tulokset ja analyysi	30	7.4. Tulevaisuus	52
3.4. Sovittelun periaatteet	13	6.1. Varsinais-Suomen sovitteluprosessi	30	7.5. Opinnäytetyö oppikokemuksena	52
3.5. Sovittelu prosessina	13	6.1.1. Nykytilanne	30	Kiitokset	54
3.6. Sovittelun tulevaisuus	16	6.1.2. Haasteet	33	Lähteet	55
3.7. Opinnäytetyö osana kehittämistyötä	17	6.1.3. Kehitysehdotukset	36	Liitteet	
		6.2. Sovitteluprosessin kehittäminen ja	39		

1. Johdanto

Rikos ja rangaistus on sanapari, jonka olemme kaikki kuulleet. Olemme tottuneet ajatukseen, että rikoksen tekijän on maksettava teoistaan ja että hänet on laitettava vastuuseen aiheuttamastaan harmista. Rangaistuksen usein mielletäänkin olevan ratkaisu tapahtuneeseen rikokseen, vaikka todellisuudessa sekä uhri että epäilty voivat jäädä yksin kokemuksensa kanssa, ilman aitoa ymmärrystä tapahtuneesta tai kykyä jatkaa eteenpäin elämässään. Restoratiiviseen eli korjaavaan oikeuteen perustava sovittelu tarjoaa kuitenkin vaihtoehdoisen, inhimillisemmän lähestymistavan rikosten käsittelyä kohtaan. Yhteiskunnan säätämien lakien sijaan rikoksen loukkauksen kohteena nähdään ihmisten väliset suhteet, joiden paikkaamiseen eivät pelkät rangaistukset välttämättä riitä. Keskiössä ovatkin ihmisten välinen kohtaaminen, tapahtuneen rikoksen molemminpuolinen käsittely sekä sovinnollisuus niin ihmisten kuin yhteisöjenkin välillä (Flinck, 2013).

Ihmisten ja yhteisöjen lisäksi sovittelusta hyötyy myös yhteiskunta. Rikosasioiden sovittelun yhteiskunnallinen merkitys on tunnettu Suomessa jo pitkään, ja niiden yli 40 vuoden aikana, kuin palvelua on Suomessa tarjottu, on sen määrä ta-

saisesti noussut aina viime vuosiin asti. Sovittelun on havaittu muun muassa vähentävän uusintarikollisuutta (Flinck, 2013), tehostavan rikosten ennaltaehkäisyä ja mahdollistavan kevyemmät ja lyhyemmät rikos- ja oikeusprosessit. Sovittelun käytön vahvistaminen onkin nähty yhteiskunnallisesti merkittäväksi tavoitteeksi. (Sambou, 2021)

Samaan aikaan rikosasioiden sovittelu on monien muutosten äärellä, mitkä luovat myös painetta toiminnan tutkimiselle ja kehittämiselle. Lähitulevaisuuden mahdolliset hallinnonalamuutokset ja yhden toimijan malliin siirtyminen tulevat väistämättä luomaan tarvetta sovittelupalvelun ja -työn tarkastelulle ja yhtenäistämiseksi, mikä ei tule olemaan helppo tehtävä monitahoisella ja käytännöiltään kirjavalla sovittelukentällä. Uudenlaisia keinoja tullaan todennäköisesti tarvitsemaan, jotta sovittelun käyttöä voidaan jatkossa lisätä, laadusta ja restoratiivisen oikeuden asiakaslähtöistä ajattelua korostavista arvoista ja periaatteista tinkimättä.

Opinnäytetyössäni käsittelen palvelumuotoilun mahdollista roolia sovitteluprosessien kehittämi-

seen liittyvässä työssä. Palvelumuotoilua on yhä etenevässä määrin hyödynnetty julkisten palvelujen kehittämisen tukena ja sen on uskottu olevan yksi keino tällä hetkellä kestävämmällä pohjalla makaavien julkisten palveluiden turvaamiseen myös tulevaisuudessa (esim. Design Commission, 2013; Kurronen, 2015). Uskon vahvasti, että myös sovittelukentällä palvelumuotoilun kokonaisvaltaisesta, eri tahot huomioivasta lähestymistavasta olisi hyötyä. Sen avulla sovitteluprosessia voitaisiin todennäköisesti järjeistää ja tehostaa, sekä samalla saada se vastaamaan eri tahojen tarpeisiin entistä paremmin. Tarkoitukseni on opinnäytetyöni kautta osoittaa, että palvelumuotoilu voisi tarjota uudenlaisia näkökulmia ja keinoja sovitteluprosessien kehittämiseen, ja siten tukea sovittelun käytön vahvistamista valtakunnallisesti. Työni kautta pyrin myös osoittamaan, miten muotoilussa voidaan huomioida työn yhteiskunnalliset ulottuvuudet, tavoitellen myös pitkäjänteisempää kulttuurista ja sosiaalista muutosta.

2. Opinnäytetyön aihe ja tavoitteet

2.1. Tutkimuskohteen taustoitus

Opinnäytetyöni prosessi lähti liikkeelle halustani yhdistää sosiaalitieteiden sivuaineopintoni vahvemmin osaksi muotoilun puolen koulutustani. Olen pyrkinyt keskittymään yhteiskunnallisiin teemoihin koko opintojeni ajan ja halusin jatkaa samalla, itseäni motivoivalla ja inspiroivalla tiellä myös opinnäytetyössäni. Toivoin pääseväni oppimaan lisää palvelumuotoilusta ja yhteissuunnittelusta osana yhteiskunnallisesti merkittävien palveluiden kehittämistä.

En halunnut keksiä aihetta opinnäytteelleni itse, vaan päätin etsiä aidosta tarpeesta kumpuavan, todellisen aiheen. Pohdittuani mahdollisia organisaatioita, päätin suunnata tiedusteluni julkiselle sektorille, mikä kiinnostaa minua myös työllistymisen kannalta. Päätin ottaa yhteyttä Turun kaupunkiin, sillä vanhan kotikaupunkini kehittäminen on kiinnostanut minua jo pitkään ja oman mielikuvani mukaan siellä ei ole tehty suunnittelijayhteistyötä ainakaan samassa määrin kuin esimerkiksi Helsingin tai Espoon kunnissa.

Otin lokakuussa 2021 yhteyttä Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuuden alle sijoittuviin perhe- ja sosiaalipalveluihin ja muutamien soittojen ja sähköpostien myötä pidimme etäpaamisen hyvinvoinnin palvelukokonaisuuden kehityspäällikön ja johtavan sosiaalityöntekijän kanssa. Keskustelumme jälkeen he tiedustelivat perhe- ja sosiaalipalveluihin kuuluvilta organisaatioilta kiinnostuksesta opinnäytetyöyhteistyöhön ja ajatuksista mahdollisista tutkimusaiheista, jotka istuisivat yhdessä läpikäymiimme rajoihin, ja joista organisaatioille olisi hyötyä.

Tätä kautta sain yhteyden Varsinais-Suomen sovittelutoimistoon, josta kävi heti ilmi aito kehittämisen halu ja kiinnostus opinnäytetyöyhteistyöhön. En ollut kuullut sovittelutoiminnasta tätä ennen, mutta jo nopean tutustumisen perusteella aihe herätti minussa suurta mielenkiintoa jainnostusta. Johtavan sovitteluohjaajan kanssa käytyjen keskustelujen myötä aihe tuli tutummaksi ja lähdimme haarukoimaan yhdessä sopivaa opinnäytetyön rajausta. Joulukuussa toimitin ensimmäisen, alustavan suunnitelmani heille ja yhteistyöhön päätettiin ryhtyä.

2.2. Aihe ja rajaus

Varsinais-Suomen sovittelutoimisto oli hyvin joustava aiheen rajauksen suhteen. Lähdimme liikkeelle ajatuksesta, että hyödyllisintä olisi tutkia ja kuvata lakisääteisen rikos- ja riita-asioiden sovittelun kokonaisprosessia etenkin asiakkaiden näkökulmaa ja sovittelun restoratiivisia periaatteita painottaen. Lisäksi ajatuksena oli tarkastella kokonaisprosessia myös sen alkupää, eli aloitteen tekevät viranomaistahot, huomioiden.

Lopullinen rajaus työlle muodostui, kun eri tahoihin oli saatu yhteyttä ja tutkimustekniset rajoitteet oli saatu selville. Alkuperäinen, asiakasnäkökulmaa painottava tutkimusaihe kapeni huomattavasti, kun kävi ilmi, että sovittelutoimistojen asiakasrekisterejä ylläpitävä Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) ei luovuta asiakastietoja väitöskirjaa alempitasoisin tutkimuksiin. Lisäksi kävi ilmi, että jokainen viranomaistaho olisi vaatinut oman tutkimuslupansa, mihin en ollut osannut varautua. Opinnäytetyön aikarajoitteiden vuoksi aihetta oli siis muokattava siten, että tutkimuslupiin ja itse tutkimukseen ja sen analysointiin varattu aika pysyisivät sopivassa tasapainossa. Päätin lopulta



KUVIO 1: Tutkimuksen rajauksen muuttuminen projektin aikana

keskittyä tutkimaan sovittelun kokonaisprosessia sovittelutoimistojen näkökulmasta käsin. Sovittelutoimistojen jo tekemästä kehittämistyöstä huolimatta oli selvää, että prosessin tutkiminen muotoilun keinoin toisi uutta arvokasta tietoa sovittelutoimistojen käytettäväksi ja loisi vahvempaa perustaa tulevaisuudessa tehtävälle tutkimus- ja kehittämistyölle. Tämä näkökulma vahvistui entisestään tutkimuksen käynnistyttyä ja päätös

lähteä liikkeelle sisäisen prosessin tutkimuksesta oli lopulta mielestäni oikea. Varsinais-Suomen sovittelutoimiston lisäksi päätin sisällyttää tutkimukseen myös Pirkanmaan sovittelutoimiston vertailun tueksi sekä Terveiden ja hyvinvoinnintieteen laitoksen, jolloin opinnäytetyön ratkaisuehdotuksissa voitaisiin huomioida myös valtakunnallinen aspekti.

Koska suurin osa sovitteluun tulevista tapauksista on poliisin aloitteesta tulevia rikosasioita (vuonna 2020 95% rikosasioita ja 91,3% rikosasioiden sovittelualoitteista poliisilta (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2021)), päätimme yhdessä Varsinais-Suomen sovittelutoimiston kanssa, että tutkimuksessa keskityttäisiin sen kaltaisiin sovitteluprosesseihin. Lisäksi painotin rajauksessani keskittymistä nimenomaan sovitteluprosessiin,

ei sovittelun sisältöihin tai sovittelun tekemisen tapoihin. Tutkimuseettisistä syistä rajauksen ulkopuolelle päätettiin jättää myös alaikäisiä koskevat sovittelutapaukset sekä arkaluontoiset, lähisuhdeväkivaltaa koskevat tapaukset.

Myös tutkimuksen tavoitteet elivät jonkin verran tutkimuksen jo alettua. Taustatutkimuksen ja haastattelujen kautta tuli selväksi, että kyse on hyvin laajasta aiheesta, jonka syventymiseen tulisi kulumaan paljon aikaa, varsinkin kun valmiita materiaaleja nykyprosessin ymmärtämisen tueksi ei juurikaan ollut, eikä valtakunnallisesti oltu laadittu juurikaan reunaehtoja kehittämisen tueksi. Valmiiden ratkaisujen sijaan koinkin hyödyllisemmäksi pyrkiä hahmottaa nykytilannetta ja pohjustamaan tulevaisuudessa tehtävää tutkimus- ja kehittämistyötä. Rajauksen muuttumiseen liittyvää prosessia avaan kuviossa 1.

2.3. Tutkimuskysymykset ja tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia ja kehittää poliisin aloitteesta tehtyjen rikosasioiden sovitteluprosessia sovittelutoimistojen näkökulmasta käsin, muotoilun keinoja käyttäen. Prosessia pyritään avaamaan ja samalla mahdollistamaan sen kriittinen tarkastelu ja kehittäminen yhdessä sovittelutoimiston kanssa. Tutkimuksen kautta pyritään myös edistämään sovittelutoimistojen sisäistä ja niiden välistä kehittämistyötä sekä luomaan valmiuksia alhaalta ylöspäin kumpuavaan kehittämistyöhön. Tavoitteena on lisäksi tarjota uusia näkökulmia valtakunnallisen muutoksen ja kehittämisen tueksi sekä tuoda mahdolliset jat-

kotutkimuksen ideat tiedoksi sovittelutoimintaa kehittäville tahoille.

Tutkimuskysymykseni ovat seuraavat:

- Mistä vaiheista ja elementeistä Varsinais-Suomen sovittelutoimiston nykyinen sovittelu-prosessi koostuu ja mitkä ovat sen suurimmat haasteet sovittelutoimiston näkökulmasta katsottuna?
- Miten palvelumuotoilulla voidaan luoda valmiuksia sovittelutoimistojen väliselle kehittämistyölle ja tukea sovitteluprosessien valtakunnallista yhtenäistämistä?
- Miten sovitteluprosessien tutkimus- ja kehittämistyötä tulisi laajentaa sovittelutoimistojen ulkopuolelle ja miten sovittelutoimistojen sisäisten prosessien ymmärryksellä voidaan pohjustaa sitä?

2.4. Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyöni rakentuu seitsemästä luvusta. Lukujen yksi ja kaksi jälkeen lähden liikkeelle kirjallisuuskatsauksen avulla rakennetusta taustatutkimuksesta, jossa käyn ensin läpi rikos- ja riita-asioiden sovittelua, tutustuen opinnäytetyöni aiheeseen ja keräten taustatietoa tutkimukseni tueksi. Taustatutkimuksen toinen osa, luku neljä, keskittyy muotoiluun ja sen hahmottamiseen tutkimusaiheeni kannalta, tutkimustani pohjustaen. Taustatutkimuksen jälkeen siirryn lukuun viisi, jossa kerron tehdystä tutkimus- ja palvelumuotoiluprosessista, sen suunnittelusta siinä käytetyistä menetelmistä. Luvussa kuusi kerron tutkimukseni tuloksista, rakentaen näiden päälle kehitysehdo-

tuksia tulevaisuutta varten. Lopulta pohdin vielä tutkimuksen merkitystä sovittelulle ja muotoilun tutkimukselle, sen rajoitteita sekä aiheeseen liittyviä tulevaisuuden näkymiä sekä omaa kokemustani opinnäytetyöprojektin parissa.

3. Rikos- ja riita-asioiden sovittelu

Tutkin opinnäytetyössäni nimenomaan poliisin aloitteesta tehtyjä rikosasioiden sovitteluprosesseja. Lakisääteisessä sovittelussa voidaan kuitenkin käsitellä sekä rikos- että riita-asioita ja useimmiten niistä myös puhutaan yhdessä, ei erikseen. Käsittelen tässä osiossa rikos- ja riita-asioiden sovittelua yhdistettynä teemana ja pyrin myös kuvaamaan sovitteluprosessia kokonaisvaltaisesti, hieman tutkimukseni rajauksen ulkopuolelta.

3.1. Sovittelu pähkinänkuoressa

Rikos- ja riita-asioiden sovittelu on maksuton, vapaaehtoisuuteen perustuva palvelu, jossa rikoksesta epäillylle, rikoksen uhrille tai riita-asian osapuolille järjestetään mahdollisuus kohdata toisensa puolueettoman sovittelijan välityksellä luottamuksellisesti, käsitellä uhrille koituneita henkisiä ja aineellisia haittoja, sekä pyrkiä omatoimisesti löytämään ratkaisuja aiheutettujen haittojen hyvittämiseksi (1015/2005).

Rikoksen tai riidan soveltuvuus sovitteluun arvioidaan tapauskohtaisesti ja se voi olla joko rikosprosessille rinnakkainen tai sitä täydentävä menettely. Sovittelussa ei ratkaista mahdollista

rikosoikeudellista syyllisyyttä, eikä siihen oteta myöskään kantaa. Saavutettu sovinto voi kuitenkin olla perusteena syyttämättä jättämiselle tai se voi lieventää rangaistusta. (Flinck, 2013)

Sovittelu on vapaaehtoista ja osapuolet voivat peruuttaa suostumuksensa missä vaiheessa prosessia tahansa. Se on luottamuksellista ja sovitteluun osallistuvia osapuolia sitoo vaitiolovelvollisuus.

Sovittelu perustuu restoratiiviseen eli korjaavaan oikeuteen, tarjoten sovittelun osapuolille mahdollisuuden käsitellä tapahtunutta toistensa kokemukset ja tunteet huomioiden, omista lähtökohdistaan käsin. Pyrkimyksenä on eheyttää ja korjata ihmisten välillä sattuneita tilanteita ja luoda ymmärrystä ja sovinnollisuutta heidän välilleen.

Sovittelun etuina voidaan pitää etenkin sen nopeutta, keveyttä ja maksuttomuutta, verrattuna oikeusprosessiin, joka saattaa käydä raskaaksi ja kalliiksi sen läpi käyville henkilöille. Sovittelu voi myös tukea sekä yksilöitä että yhteiskuntaa monin tavoin: se voi auttaa pääsemään eteenpäin elämässä, vähentää ihmisten välistä katkeruutta, rakentaa luottamusta kanssaihmiin sekä edistää

yhteisön ja yhteiskunnan arvoja (Flinck, 2013). Lisäksi sovittelu voi mm. ehkäistä rikollisuutta, säästää oikeusjärjestelmän resursseja sekä tuoda kustannussäästöjä yhteiskunnalle (Elonheimo, 2020).

3.2. Sovittelun kehitys Suomessa

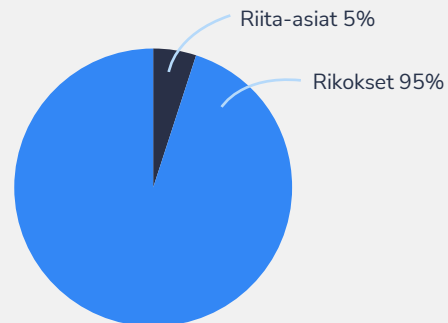
Sovittelutoiminta sai alkunsa Suomessa, kun ensimmäinen sovittelun mahdollisuuksia kartoittava tutkimus- ja kehittämishanke käynnistettiin Suomen Akatemian rahoituksella vuonna 1982 (Sambou, 2021). Mallia sovittelukokeiluun otettiin ympäri maailmaa ja ensimmäinen sovittelijoiden peruskurssi pidettiin 25 osallistujan voimin vuonna 1983. Hanke järjestettiin Vantaalla ja sen tulokset koettiin hyvinä ja rohkaisevina, minkä myötä sovittelu vakiintui Vantaan sosiaalitoimen työmuodoksi vuonna 1986 (Ojanne, 2017). Hankkeen päätyttyä sovittelu yleistyi ympäri maata ja vakiintui työmuotona etenkin suurilla paikkakunnilla. Vuonna 2006 laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta tuli voimaan, taaten palvelun saavutettavuuden valtakunnallisesti (Elonheimo, 2020).

Viimeisten vuosikymmenten aikana sovittelu ja

muut restoratiivisen oikeuden menetelmät ovat yleistyneet entisestään, ja paine niiden kehittämiselle on lisääntynyt. Taustalla ovat vaikuttaneet tyytymättömyys oikeusjärjestelmään sekä halu inhimillistää oikeudenkäyttöä. Niin monet kansainväliset organisaatiot kuin EU:kin ovat suosittelleet kehittämään korjaavan oikeuden menetelmiä ja tukemaan niiden käyttöönottoa (Flinck, 2013). Suomi on ollut yksi aktiivisimmista sovittelutoimintaa kehittäväistä maista ja sen merkitys on tunnustettu täällä jo pitkään. Sovittelun käytön vahvistamista ja lisäämistä on pyritty tukemaan myös Kataisen (Flinck, 2013) ja Marinin hallituksen toimesta (Elonheimo, 2020) ja sovitteluun ohjattujen rikosten ja riita-asioiden määrä onkin noussut melko tasaisesti sovittelulain käyttöönotosta lähtien. Vuonna 2020 sovitteluun ohjattiin yhteensä jo 10021 aloitetta (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2021). Sovittelun nykytilannetta kuvaavia lukuja avaan kuviossa 2.

10021

sovittelualoitetta, jotka sisälsivät 13 073 rikosta ja 688 riita-asiaa



Sovitteluprosessi käynnistyi 54% kaikista sovitteluun ohjatuissa rikoksissa.

Käynnistyneistä rikosasioiden sovitteluista 66% päättyi sopimukseen, 14 % keskeytyi, 6% päättyi ilman sopimusta ja lopuissa 14% sovittelu oli kesken tilastointihetkellä.

474€

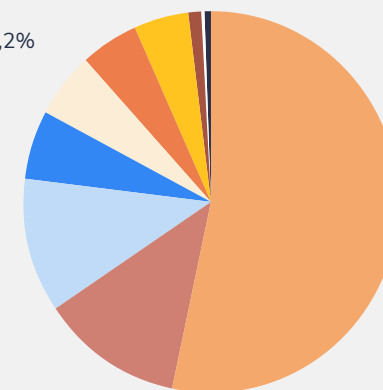
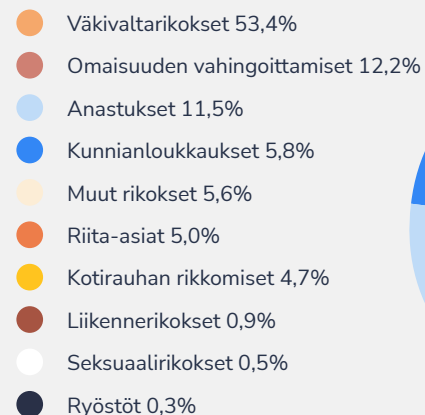
Yhden rikos- tai riita-asian sovittelukäsittelyn keskimääräinen hinta

6,5M€

Rikos- ja riita-asioiden sovittelupalvelun tuottamiseen käytetty, sovittelutoimistoille jaettu rahamäärä

91,3% rikosasioiden aloitteista tuli poliisilta, 8,3% syyttäjältä ja loput 0,4% muilta aloitteen tekijöiltä.

Sovitteluun ohjattujen rikosten osuudet pääluokittain sekä riita-asioiden osuus:



KUVIO 2: Rikos- ja riita-asioiden sovittelua selittäviä lukuja vuodelta 2020 (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2021)

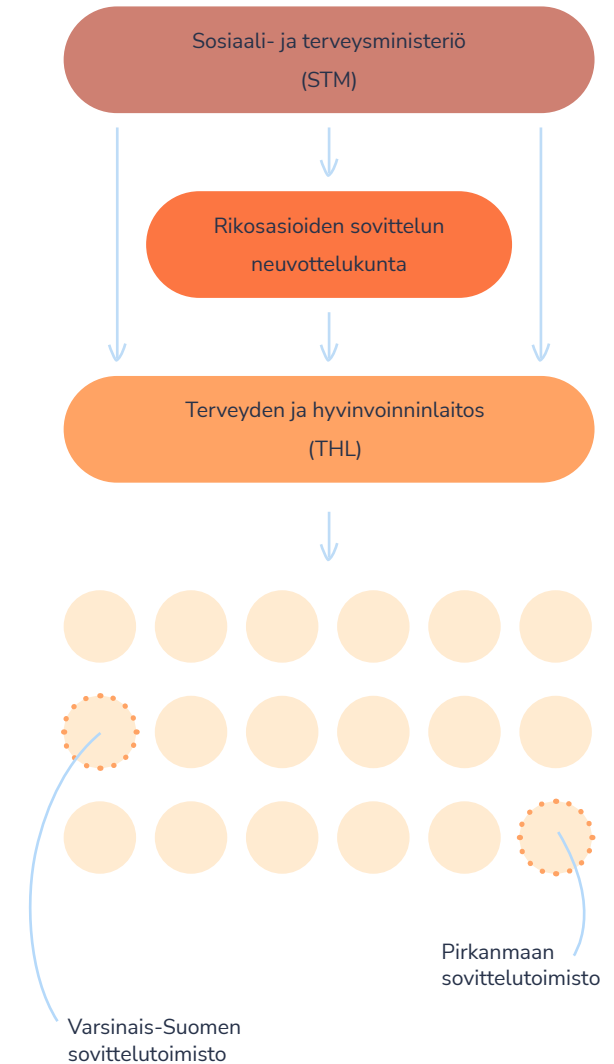
3.3. Sovittelutoiminta ja sen järjestäminen

Sovittelutoiminta on nykyisin lailla (1015/2006) säädeltyä toimintaa, joka sijoittuu sosiaali- ja terveysministeriön (STM) hallinnonalalle. STM vastaa toiminnan yleisestä johtamisesta, ohjauksesta ja valvonnasta. Ministeriön yhteydessä toimii kolmeksi vuodeksi kerrallaan asetettu rikosasioiden sovittelun neuvottelukunta, joka mm. seuraa ja edistää sovittelun valtakunnallista kehittämistä. Sovittelupalvelujen järjestämisestä on ollut vastuussa vuodesta 2016 lähtien Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), joka huolehtii palvelun saavutettavuudesta ympäri maata. Palvelujen järjestämisen valvontaa puolestaan hoitaa sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. (Sambou, 2021). Sovittelun hallinnollinen organisaatio on esitelty kuviossa 3.

Sovittelupalvelun tuottajina voivat olla kunnat, yhdistykset ja yhteisöt, jotka toimivat THL:n kanssa tehdyn puitesopimuksen alaisuudessa. Palveluntuottajia, eli sovittelutoimistoja, on Suomessa yhteensä 18. Osalla näistä on myös aluetoimistoja, ja yhteenlaskettuna pää- ja sivutoimipisteitä on yhteensä 32 (Sambou, 2021). THL vastaa myös esimerkiksi sovittelutoimistojen käytäntöjen yhdenmukaisuudesta, valtakunnallisesta seurannasta ja toiminnan lainmukaisuudesta, tilastotiedon tuottamisesta sekä täydennyskoulutuksen järjestämisestä sovitteluhenkilöstölle. Se myös valvoo sovittelutoimistojen toiminnan laatua ja kerää asiakaspalautetta kehittämistarkoituksiin. (Flinck & Elonheimo, 2020)

Sovittelutoimistoissa työskentelevät sovittelun ammattihenkilöstö, eli sovittelutoiminnan vastuuhenkilö sekä sovitteluohjaajat. Sovittelutoiminnan vastuuhenkilö vastaa sovittelutoiminnan suunnittelusta, kehittämisestä ja toiminnan asianmukaisesta toteuttamisesta sovittelutoimiston toimialueella. Sovitteluohjaajat sen sijaan ohjaavat ja valvovat sovittelijoiden toimintaa. Sekä vastuuhenkilöt että ohjaajat voivat toimia tarvittaessa sovittelijoina. (Sambou, 2021). Yhteensä sovittelutoimistossa työskenteleviä ammattihenkilöitä on Suomessa noin 100 (Peltonen ym., 2022).

Sovitteluja hoitavat päätoimisesti tehtävään koulutetut vapaaehtoissovittelijat. Vapaaehtoissovittelijalta ei edellytetä tiettyä ikää tai ammatillista taustaa, vaan he ovat normaalin yhteisön puoleettomia edustajia. Tärkeämpää onkin, että sovittelija omaa hyvät ihmissuhdetaidot ja kykenee asioimaan eri elämänvaiheissa ja eri taustoista tulevien ihmisten kanssa (Flinck & Elonheimo, 2020). Sovittelulain mukaan sovittelijana toimivalta henkilöltä edellytetään sovittelutoimintaan perehdyttävän koulutusjakson suorittamista tai tehtävän asianmukaista hoitamista tukevaa koulutusta, taitoa ja kokemusta (1015/2005). Sovittelutoimistot rekrytoivat vapaaehtoisia ja järjestävät vapaaehtoissovittelijan peruskursseja sekä täydennyskoulutuksia tarpeen mukaan. Tänä päivänä Suomessa toimii noin 1400 tehtävään koulutettua vapaaehtoissovittelijaa (Peltonen ym., 2022).



KUVIO 3: Rikos- ja riita-asioiden sovittelun hallinnollinen organisaatio (Flinck, 2013, s. 29 mukailten)

3.4. Sovittelun periaatteet

Sovittelu pohjaa korjaavan eli restoratiivisen oikeuden arvoihin ja periaatteisiin. Restoratiivisuudella tarkoitetaan kohtaamista, kuuntelemista ja ihmisten välisten suhteiden korjaamista. Restoratiivisessa oikeudessa rikoksen tai riidan osapuolet saavatkin mahdollisuuden avoimeen dialogiin, tunteiden ilmaisuun, toistensa ymmärtämiseen ja luovaan ongelmanratkaisuun. Siinä missä rikosseuraamusjärjestelmä keskittyy rikokseen ja rikoksen tekijän rankaisemiseen, annetaan sovittelussa asianomaisille itselleen mahdollisuus käsitellä tapahtunutta omien kokemustensa kautta, ottaa vastuu tapahtuneesta, hyvittää tapahtuneita vahinkoja sekä pyytää ja antaa anteeksi. Keskeistä on suuntautua tulevaisuuteen, vähentää ihmisten välistä katkeruutta sekä tukea yhteisön ja yhteiskunnan arvoja ja sovinnollisuutta. Yhteisöllisyys on vahvasti läsnä, mitä ilmentää mm. yhteisöä edustavat vapaaehtoissovittelijat sekä mahdollisten tukihenkilöiden läsnäolo prosessissa. (Flinck, 2013)

Sovittelussa ei oteta kantaa syyllisyyteen tai rankaisemiseen, vaan ajatuksena on antaa osapuolille itsellensä mahdollisuus osallistua tapahtuneen rikoksen tai riidan selvittämiseen ja siitä koituneiden haittojen hyvittämiseen. Restoratiivisessa oikeudessa rikosta ei myöskään nähdä ensisijaisesti lakien tai sääntöjen rikkomisena, vaan ihmisten välillä tapahtuvana loukkauksena. Sovittelu voi myös olla rikosprosessia täydentävä menettely, jolloin rangaistusseuraamusten selvittämisen lisäksi mahdollistetaan myös rikoksen tai riidan

aiheuttamien tunteiden käsittely, osapuolten välisen ymmärryksen lisääminen sekä osapuolten palauttaminen yhteiskunnan toimiviksi jäseniksi. (Flinck, 2013)

Korjaava oikeus on olennaisessa asemassa myös sovittelulaissa (1015/2005), jonka periaatteita ovat mm. vapaaehtoisuus, osallisuus ja puolueettomuus. Ollessaan osapuolille vapaaehtoista, sovitteluun osallistuminen ja siellä tehtyihin sopimuksiin sitoutuminen perustuu sisäiseen motivaatioon, eikä painostukseen. Osallisuudella tarkoitetaan osapuolten aktiivista roolia asian käsittelyssä, jolloin osapuolet voivat itse vaikuttaa asian käsittelyyn ja sitä koskevaan päätökseen. Myös sanavalinnoissa pyritään tukemaan aktiivisen toimijan roolia ja passiivisuutta korostavan uhri-sanana sijaan puhutaankin usein asianomistajasta. Aktiivisuus voi parhaimmillaan johtaa myös osapuolten voimaantumiseen ja moraaliseen oppimiseen (Elonheimo, 2013). Restoratiivisuuden keskiössä on myös puolueettomuus ja neutraalin osapuolen rooli, joka mahdollistaa rakentavan, syyttelystä vapaan keskustelun. (Flinck, 2013)

3.5. Sovittelu prosessina

Kerron tässä osiossa sovitteluprosessin kulusta Flinckiä (2013) mukailen. Tämä THL:n julkaisema opas on kattavin rikos- ja riita-asioiden sovitteluun liittyvä teos ja sitä käytetään niin ammattihenkilöstön kuin vapaaehtoissovittelijoidenkin koulutustarpeisiin. Sitä voikin pitää tietynlaisena valtakunnallisena ohjenuorana sovittelutyön tekemiselle. Jätän tarkemman kuvailun ulkopuolelle

opinnäytteestäni pois rajatut alaikäisten tapaukset sekä lähisuhdeväkivalta-tapaukset, joissa prosessi on monivaiheisempi. Tämä prosessinkuvaus toimii pohjana myöhemmin työssäni tehtävälle tutkimukselle ja sovitteluprosessin tarkentamiselle. Prosessi on esitelty yksinkertaistettuna kuviossa 4.

Aloite

Sovitteluprosessi käynnistyy sovittelualoitteen myötä. Poliisin lisäksi aloitteen voivat tehdä rikoksen tai riidan osapuolet itse, syyttäviranomainen, muu viranomainen kuten sosiaaliviranomainen, alaikäisen huoltaja/edunvalvoja tai vaajavaltaiseksi julistetun täysi-ikäisen edunvalvoja. Lähisuhdeväkivaltatapauksissa aloitteen voi tehdä ainoastaan poliisi tai syyttäjä. Aloite tehdään sovittelutoimistoon, jonka alueella jokin osapuolista asuu, jonka alueella rikos tai riita on tapahtunut, tai jossa sovittelu voidaan joustavasti järjestää.

Rikosasioissa poliisi arvioi voisiko tapaus soveltua sovitteluun sovittelulain (1015/2005, 2§) edellyttämällä tavalla. Jos poliisi kokee asian sovitteluun soveltuvaksi, hän kertoo esitutkinnan yhteydessä rikoksen osapuolille sovittelun mahdollisuudesta, sovittelumenettelystä ja antaa heille sovitteluesitteen. Osapuolten antaessa luvan, poliisi voi lähettää esitutkintapöytäkirjan ja tutkintailmoituksen sovittelutoimistoon jo aloitteen yhteydessä.

Sovittelun edellytykset

Sovittelualoitteen saavuttua sovittelutoimistoon

ammattihenkilöstö hankkii osapuolten suostumuksella esitutinnan asiakirjat poliisilta, ellei poliisi ole niitä jo aloitteen yhteydessä toimittanut. Materiaalit saatuaan ja niihin tutustuttuaan sovittelutoimiston ammattihenkilöstö arvioi ja varmistaa täytyvätkö lain vaatimat sovittelun edellytykset. Tarvittaessa osapuoliin voidaan olla yhteydessä tarkentavin kysymyksiin. Jos edellytykset täyttyvät, ammattihenkilöstö tiedustelee osapuolilta suostuvatko he sovitteluun. Suostumuksen tulee olla vapaaehtoinen, henkilökohtainen ja perustua asianmukaiseen tietoon, jota osapuolille on annettu koskien sovittelua. Lisäksi henkilöstön tulee varmistaa, että sovittelun osapuolet voivat kohdata toisensa turvallisesti ja tasavertaisesti, ollen valmiita rakentavaan keskusteluun. Jos sovittelutoimisto arvioi asian olevan soveltumaton sovitteluun ja kieltäytyy ottamasta asiaa sovittavaksi, tulee sen ilmoittaa asiasta viipymättä poliisille.

Sovittelun valmistelut

Jos osapuolet ovat suostuvaisia ja sovittelu päätetään aloittaa, nimeää sovittelutoimiston ammattihenkilöstö tapaukseen tavanomaisesti kaksi sovittelijaa, jotka kokemustensa ja ominaisuuksiensa perusteella soveltuvat tapaukseen. Sovittelijoiden esteellisyys tarkistetaan hallintolain (434/2003) mukaisella tavalla.

Tapaukseen nimetyt sovittelijat tutustuvat huolellisesti materiaaleihin ja valmistautuvat prosessiin suunnitelmallisesti. He ottavat yhteyttä osapuoliin itsensä esitellen ja sopivat ensimmäiset sovittelutapaamiset.

He varmistavat vakuutuksiin liittyvät asiat osapuolten kanssa ja opastavat heitä vakuutusyhtiöiden kanssa läpi käytävistä asioista. Lisäksi uhria opastetaan pohtimaan korvausvaatimuksia etukäteen sekä keräämään vahinkoon liittyvät asiakirjat valmiiksi yhteistapaamista varten.

Sovittelutapaamiset

Sovittelussa voidaan järjestää joko erillis- tai yhteistapaamisia. Erillistapaamiset eivät ole pakollinen osa sovitteluprosessia, mutta ne on koettu hyödyllisiksi etenkin arkaluontoisissa tapauksissa ja erityisryhmien (esimerkiksi alaikäiset tai monikulttuuriset osapuolet) kanssa työskennellessä. Erillistapaamiset voivat olla hyödyllinen tapa aloittaa prosessi, koska niissä sovittelijat pystyvät taustoittamaan tapausta ja osapuolten kokemuksia, arvioimaan osapuolten valmiuksia yhteistapaamisiin ja tarjoamaan heille lisätietoa mm. jatko- ja tukipalveluista.

Yhteistapaamisissa rikoksen tai riidan osapuolet kohtaavat toisensa. Sovittelijat vastaavat keskustelun ohjaamisesta ja auttavat osapuolia eteenpäin, mutta pysyvät keskustelussa puolueettomina. Heidän tulee varmistaa tilanteen turvallisuus ja keskeyttää neuvottelu tai sovitteluprosessi tarpeen vaatiessa. Yhteistapaamisia voi olla tapauksen luonteesta ja osapuolten tarpeista riippuen yksi tai useampi. Tapaamisten ei tulisi kestää paria tuntia pidempään, ja tarvittaessa on sovittava uusi tapaaminen.

Sovitteluprosessiin ja -tapaamisiin voivat osallis-

tua myös tukihenkilö, avustaja, asioimistulkki tai alaikäisten tapauksessa huoltaja tai edunvalvoja. He eivät saa vaarantaa sovittelun kulkua tai osallistua neuvottelemiseen. Avustavien osapuolten läsnäolosta sovittelussa on sovittava etukäteen ja asiasta on saatava osapuolten suostumus ennen sovittelutapaamista. Vaitiolovelvollisuus sitoo kaikkia sovitteluun osallistuvia henkilöitä.

Sovittelun päättyminen

Sovittelu voi keskeytyä, loppua ilman sovintoa tai päättyä sovintoon ja sopimukseen.

Sovittelun osapuolilla on oikeus peruuttaa suostumuksensa sovitteluun missä vaiheessa prosessia tahansa, jolloin sovittelu on välittömästi keskeytettävä. Sovittelu voidaan keskeyttää myös sovittelutoimiston aloitteesta mm. silloin, jos sovittelun edellytykset eivät enää täyty tai osapuolen suostumuksen vapaaehtoisuutta on syytä epäillä. Osapuolille voidaan tarvittaessa tarjota myös aikalisää, jolloin he voivat harkita haluavatko he jatkaa sovittelua vai eivät. Heille myös selvitetään miten prosessi etenee, jos sovittelu keskeytetään. Jos sovittelu päätetään keskeyttää tai sovintoa ei saavuteta, ilmoittavat sovittelijat asiasta sovittelutoimiston vastuuhenkilölle tai sovittelun ohjajalle. Vastuuhenkilö tekee kirjallisen päätöksen sovittelun keskeyttämisestä ja ilmoittaa asiasta aloitteen tehneelle viranomaiselle. Keskeytyessäkin sovittelu voi auttaa osapuolia tilanteen ja siihen liittyvien tunteiden käsittelyssä ja mahdollistaa erilaiset toimintamallit tulevaisuudessa. Jos sovinto saavutetaan, sovittelijat auttavat osa-



KUVIO 4: Rikos- ja riita-asioiden sovitteluprosessi (Flinck, 2013, s. 14 mukailten)

puolia sopimusasiakirjan laatimisessa. Sopimus on osapuolia oikeudellisesti sitova. Sopimuksen saavuttaminen ei kuitenkaan ole sovittelussa itsetarkoitus, vaan tärkeämpää on osapuolten kohtaaminen ja sovittelussa käyty vuoropuhelu. Osapuolet voivat itse vaikuttaa sopimuksen sisältöön ja sopimusehtoihin, ja myös sopimuksen hyväksymisen tulee perustua vapaaehtoisuuteen. Sovittelijan tulee varmistaa, että osapuolet ymmärtävät sopimuksen sisällön ja että sopimus on huolellisesti laadittu. Sopimukseen kirjataan myös sovitut toimenpiteet sekä rahallisiin että työsuorituksiin tehtäviin vahingonkorvauksiin liittyen, huomioiden myös vakuutusyhtiöiden ja valtion maksamat korvaukset. Myös mahdolliset käyttäytymissopimukset tai anteeksipyyntöt ja -annot voidaan kirjata sopimukseen. Lisäksi sopimukseen on

syytä kirjata mahdolliset maksuaikatauluihin tai seuranta-aikaan liittyvät seikat. Tarkistetusta sopimuksesta laaditaan saman sisältöinen kappale kaikille osapuolille sekä sovittelutoimistolle, jotka osapuolet ja sovittelijat allekirjoittavat. Sovittelun päätteeksi osapuolia pyydetään myös jättämään asiakaspalautetta kirjallisesti tai sähköisesti.

Vaikka sovittelussa ei oteta kantaa rikosoikeudelliseen syyllisyyteen, voi sovittelun kululla ja lopputuloksella olla merkitystä rikosprosessin etenemiseen. Sovittelijoiden tehtävänä on kertoa osapuolille mahdollisista vaihtoehdoista asian etenemisessä. Asianomistajarikoksissa (rikoksen uhri tai riidan osapuoli rangaistuksen vaatijana) asianomistaja voi sovittelun päätyttyä peruuttaa rangaistusvaatimuksensa, jolloin asian viran-

omaiskäsitely päättyy. Virallisen syytteen alaisissa rikoksissa syyttäjän syyteoikeus säilyy asianomistajan toiveista riippumatta. Jos asianomistaja päättää sovittelun jälkeen luopua rangaistusvaatimuksistaan virallisen syytteen alaisessa rikoksissa, voi syyttäjä kuitenkin tehdä syyttämättäjäntämisspäättökseen. Syyttäjän nostessa syytteen, voi sovittelussa saavutetulla sovinnolla olla kuitenkin lieventävä vaikutus rangaistuksen laajuuteen.

Sovittelun jälkeen

Osapuolen tai -puolien niin toivoessa, ja molempien osapuolien siihen suostuessa, voidaan sovittelussa tehty sopimus vahvistaa tuomioistuinmessä. Osapuolia informoidaan asiasta sovittelun aikana ja sovittelun päätyttyä sovittelutoimiston

ammattihenkilöstö ohjaa heitä tarkemmin asiaan liittyen.

Sovittelun päätyttyä sovittelijat tekevät sovitteluselvityksen sovittelutoimistolle, josta ilmenee tiedot sovittelun kulutusta ja lopputuloksesta. Lisäksi he käyvät ammattihenkilöstön kanssa yhteenveto- ja palautekeskustelun.

Sovittelutoimisto toimittaa tiedon sovittelun kulutusta ja lopputuloksesta sovittelualoitteen tehneelle poliisi- tai syyttäjäviranomaiselle (1015/2005). Tiedot liitetään osaksi esitutkintamateriaalia. Poliisi voi ilmoittaa tehdyistä ratkaisuista sovittelutoimistolle, jos näin on sovittu.

Sopimuksen seuranta

Sovittelusopimuksen täytäntöönpanoa varten sopimukseen voidaan kirjata sopimuksen seuranta-aika. Sopimuksen seuranta on sovittelutoimiston ammattihenkilöstön tehtävä, jota he voivat toteuttaa esim. puhelimitse asianomistajalta tiedustelun tai toimitettujen maksutositteiden perusteella. Sopimuksen täyttymisestä ilmoitetaan oikeusviranomaiselle. Jos sopimuksen täyttymisessä ilmenee ongelmia, voivat osapuolet olla yhteydessä sovittelutoimistoon, joka neuvoo asianomistajaa jatkotoimenpiteissä.

3.6. Sovittelun tulevaisuus

Rikos- ja riita-asioiden sovittelua pidetään yhteiskunnallisesti tärkeänä kehityskohteenä ja sen käytön lisäämistä on pyritty tukemaan yhä etenevissä

määrin. Sovittelun on todettu mahdollistavan useissa tapauksissa esitutkinnan rajoittamisen ja syyttämättä jättämisen, mikä on keventänyt rikosprosesseihin kohdistuvia resursseja. Lisäksi sovittelun on todettu vähentävän mm. uusintarikollisuutta ja syrjäytymistä sekä edistävän yhteiskuntarauhaa (Flinck, 2013). Sovittelun käytön vahvistaminen on kirjattu myös pääministeri Marinin hallitusohjelmaan, jonka tavoitteena on ollut oikeusjärjestelmään kohdistuvien paineiden vähentäminen mm. oikeusprosessien käsittelyaikoja lyhentämällä sekä rikosten ehkäisyä tukemalla (Elonheimo, 2020). Sovittelun käytön tukeminen tulee johtamaan myös sovittelualoitteiden määrän lisääntymiseen, pakottaen arvioimaan nykyisten resurssien riittävyyttä ja kohdentamista.

Yllä mainitut sovittelusta saavutettavat prosessiekonomiset hyödyt kohdistuvat pitkälti oikeusministeriön hallinnonalalle. Se on yksi syy oikeusministeriön (OM) ja sosiaali- ja terveysministeriön (STM) vuosina 2020-2021 toteuttamalle hankkeelle, jonka tehtävänä oli selvittää rikos- ja riita-asioiden sovittelun siirtämistä sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalta oikeusministeriön hallinnonalalle (Sambou, 2021). On myös katsottu, että sovittelu ja sen sidosryhmät ovat monilta osin lähempänä oikeusala kuin sote-alaa, minkä vuoksi se on ollut jossain määrin irrallinen kokonaisuus STM:ssä ja THL:ssä. OM:n uskotaan myös tuovan mm. lisää uskottavuutta ja kriminaalipoliittista vaikutusvaltaa sovittelutoiminnalle, sekä mahdollistavan paremmin maiden välisen yhteistyön, sillä kansainvälisesti katsottuna sovittelu sijoittuu yleisesti OM:n alaisuuteen. Toisaalta

huolta on herättänyt sovittelun restoratiiviseen oikeuteen perustuvan erityisluonteen säilyttäminen (Elonheimo, 2020). Edellä mainitun hankkeen myötä onkin ehdotettu, että rikos- ja riita-asioiden sovittelu siirrettäisiin oikeusministeriön hallinnonalalle oikeusapu- ja edunvalvontapalvelujen yhteyteen siten, että sovittelu käynnistyisi uudessa rakenteessa vuoden 2024 alussa (Sambou, 2021).

Elonheimon (2020) raportti myös ehdottaa, että mahdollisen ministeriösiirron tapahduttua tutkitaisiin ja alettaisiin valmistautua siirtymään kohti yhden toimijan mallia, jolloin puitesopimusten varassa toimivien sovittelutoimistojen sijaan valtio tuottaisi sovittelupalvelut. Nykyinen toimintamalli on saanut osakseen kritiikkiä, sillä palveluntuottajilla on kaikilla omat tapansa toimia sekä hallinnollisesti että sovitteluprosessien osalta. Yhden toimijan mallin myötä sovittelutoimintaa ja sen brändiä voitaisiin yhdenmukaistaa, vähentää byrokratian päällekkäisyyttä ja lisätä joustavuutta ja tehokkuutta mm. henkilöresurssien ja kouluttamisen osalta.

Sovittelun yhtenäistämistavoitteisiin liittyy myös sovittelulaisissa (1015/2005) koettu tulkinnanvaraisuus, joka on johtanut vaihteleviin käytäntöihin sovittelutoimistojen toimintamalleissa. Ivarin (2010) kyselytutkimuksen mukaan etenkin sovittelujohtajat ovat toivoneet, että lakia päivitetäisiin tai täsmennettäisiin ainakin joiltain osin.

3.7. Opinnäytetyö osana

kehittämistyötä

Kuten edellisessä kappaleessa todettiin, sovittelutoiminta tulee olemaan kehittämistyön ja muutosten kohteena tulevien vuosien aikana. Rikos- ja riita-asioiden sovittelua on jo tutkittu paljon, mutta tekemistä tuntuu vielä riittävän. Aihetta ei ole myöskään oman ymmärryksen mukaan tutkittu muotoilun näkökulmasta käsin laisinkaan, eikä muotoilun osaamisen hyödyntämisestä sovittelun kehittämisen tukena ole saatavilla aiempaa tietoa.

Tämä opinnäytetyö pyrkii omalta osaltaan tukemaan sovitteluprosesseihin liittyvää tutkimustyötä. Varsinais-Suomen sovittelutoimiston kanssa käytyjen keskustelujen ja sovittelukirjallisuuden pohjalta kävi ilmi, että nykytilanteen hahmottaminen ja toimialuekohtaisten erojen tunnistaminen olisi tärkeä lähtökohta tulevaisuudessa tehtävälle kehittämistyölle. Prosessien ja niissä havaittavien erojen avaaminen voivat toimia alkusysäyksenä yhtenäistämistoimille, joita ministeriösiirto ja siirtymä yhden toimijan malliin tulevat todennäköisesti vaatimaan. Muotoilun keinoin tehtävä tutkimus voi myös luoda valmiuksia tutkimuksen jatkamiselle sovittelutoimistojen sisältä käsin ja auttaa synnyttämään dynaamisempaa yhteiskenttämisen kulttuuria sovittelutoimistojen välille.

4. Muotoilun viitekehys

Käsittelen tässä kappaleessa opinnäytetyötäni viitoittavaa ja sille teoreettisen viitekehysten luovaa muotoilun kirjallisuutta. Lähestyn muotoilua kahden pääteeman, palvelumuotoilun ja yhteissuunnittelun kautta. Pääteemojen lisäksi taustoitin myös sosiaalista muotoilua sekä empaattista muotoilua, jotka käsitän viitekehyksessäni tietynlaisina linsseinä, joiden kautta lähestyn pääteemojani. Aihealueiden kautta pyrin myös tutkimaan työtäni ja sen tavoitteita niin yhteiskunnallisella, organisaatioiden kuin ihmistenkin tasolla. Aloitan sosiaalisesta muotoilusta, siirtyen sitten palvelumuotoiluun, yhteissuunnitteluun ja lopuksi empaattiseen muotoiluun. Lopuksi pohdin vielä, miten restoratiivisen oikeuden periaatteet kohtaavat muotoilun ja mitä lisäarvoa muotoilu voisi tuoda sovitteluprosessien kehittämistyöhön.

4.1. Sosiaalinen muotoilu

Sosiaalisella muotoilulla tarkoitetaan yhteisölliset ja sosiaaliset päämäärät huomioon ottavaa ja niihin perustuvaa suunnittelua (Armstrong ym., 2014). Sosiaalisen muotoilun aikakauden voidaan katsoa alkaneen 1970-luvulla, jolloin myös Victor

Papanek kirjoitti muotoilun kehitykselle merkittävän teoksensa *Design for the Real World* (1973), peräänkuuluttaen ihmisten tarpeisiin vastaavaa suunnittelua ja muistuttaen suunnittelun potentiaalista ja vastuusta yhteiskuntaa sosiaalisestikin muokkaavana alana. Kaupallisten ja taloudellisten motiivien sijaan muotoilijoiden tulisi ottaa aktiivinen rooli yhteiskunnassa ja pyrkiä sosiaalisen muutoksen tukemiseen.

Sosiaalinen muotoilu on yleistynyt viimeisen vuosikymmenen aikana, minkä syiksi on arveltu mm. valtioiden harjoittamaa säästöpolitiikkaa, vuoden 2008 talouskriisiä sekä muotoilun monipuolistumista, epäkaupallistumista, muotoilun metodien yleistymistä ja muotoilun tutkimuksen lisääntymistä (Armstrong ym., 2014; Chen ym., 2016). Muotoilua onkin pidetty alana, joka voisi monitieteellisen ja strategisen luonteensa vuoksi tarjota vastauksia moniin aikamme viheliäisiin ongelmiin, ja sosiaalinen muotoilu suuntauksena on kiinnostunut nimenomaan näistä yhteiskuntaa ja yhteisöjä koskettavista teemoista (Armstrong ym., 2014).

Monitieteellisyys ja kiinnostus muihin ihmistä ja yhteiskuntaa tutkiviin aloihin kulkeekin käsi kä-

dessä sosiaalisen muotoilun kanssa. Tästä puhui myös Papanek (1973), kehottaessaan muotoilijoita tutustumaan muiden tieteenalojen tutkimukseen ja tuomaan tuota tietoa muotoilun käyttöön. Aiheesta ovat kirjoittaneet myös Margolin ja Margolin (2002), joiden mukaan muotoilijoiden tulisi työskennellä läheisemmin mm. sosiaalialan ammattilaisten kanssa, oppien ihmisten tarpeista ja samaan aikaan muotoilun tutkimuksessa tulisi pyrkiä vastaamaan kysymykseen siitä, miten muotoilun keinoin voidaan tukea ihmisten hyvinvointia.

Sosiaalisella muotoilulla ei ole yhtä selkeää määritelmää, vaan muotoilu voikin olla sosiaalista monella tapaa. Koskinen ja Hush (2016) ovatkin jakaneet sosiaalisen muotoilun kolmeen alatyypin: utopistinen (utopian), molekulaarinen (molecular) ja sosiologinen (sociological) sosiaalinen muotoilu. Utopistinen sosiaalinen muotoilu pohjaa suuriin visioihin, arvovalintoihin ja laajan skaalan muutoksen tavoitteluun. Molekulaarinen lähestymistapa sen sijaan pyrkii yksittäisiin, laadukkaasti toteutettuihin suunnitteluprojekteihin ja mikrotason muutokseen, joka lopulta voikin johtaa myös laajan skaalan muutokseen. Sosiologinen sosiaalinen muotoilu sen sijaan pohjaa sosiolo-

gisten teorioiden tuntemukseen ja tiedostavaan, analyttiseen pyrkimykseen muuttaa yhteiskuntaa oman suunnittelutyön kautta. Sosiologinen sosiaalinen muotoilu on kiinnostava myös Papanekin (1973) ja Margolin ja Margolin (2002) ajatuksiin heijastaen. Oman näkemykseni mukaan sosiaalisessa muotoilussa keskiössä onkin aito kiinnostus yhteiskuntaa, sen rakenteita, ihmisiä ja heidän tarpeitansa kohtaan. Avainasemassa ei välttämättä ole omakohtainen asiantuntijuus sosiologian teorioista, vaan yhteistyö muiden asiantuntijoiden kanssa ja herkkyys tunnistaa oman työnsä vaikutukset ja sen myötä vastuunsa yhteiskuntaa kohtaan.

Opinnäytetyöni aihe onkin monella tapaa sosiaalinen. Pysin työni kautta tukemaan sovittelun asemaa yhteiskunnassa sekä edistämään restoratiivisiin arvoihin pohjaavaa yhteisöllisyyttä ja sovinnollisuutta ihmisten välillä. Sovittelun kehittäminen on tärkeää toki myös sovittelutoimiston arjen tasolla, mutta parhaimmillaan kehittämistyö voi luoda edellytyksiä myös laajemmalle kulttuuriselle ja yhteiskunnalliselle muutokselle. Sosiaalisessa muotoilussa ei välttämättä tavoiteta noita suuria tavoitteita ja visioita saman tien, mutta niiden analysointi ja mielessä pitäminen on tärkeää, jotta hetkellisessä tarpeessakin tehty työ voi kiinnittyä osaksi pidempiaikaisia tavoitteita ja arvovalintoja.

4.2. Palvelumuotoilu

Muotoilulla on perinteisesti tarkoitettu fyysisten tuotteiden suunnittelua. Nykyään muotoilu

on kuitenkin käsitteenä laajempi ja suunnittelun kohteiksi ovat päätyneet myös monet aineettomat asiat, kuten palvelut. Samalla käyttäjien merkitys muotoilussa on kasvanut ja mielikuva omasta inspiraatiosta ammentavasta taiteellisesta suunnittelijasta on täydentynyt strategisesti ja analyttisesti käyttäjien ongelmia ratkovalla asiantuntijalla.

Palvelumuotoilulla ei ole yhtä vakiintunutta määritelmää. Sen sijaan voidaan kuitenkin määrittää lukuisia ominaisuuksia, jotka kuvastavat palvelumuotoilun luonnetta. Stickdorn ja kollegat (2018) ehdottavat palvelumuotoilun periaatteiksi seuraavia: ihmiskeskeisyys (human-centered), yhteistyöhön perustuva (collaborative), iteratiivinen (iterative), yksittäisistä toiminnoista rakentuva (sequential), todellisuutta muokkaava (real) ja kokonaisvaltainen (holistic). Myös Mattelmäki (2015) korostaa ihmiskeskeisyyttä, osallistamista ja kokonaisvaltaista lähestymistapaa osana palvelumuotoilun määrittelyä. Näissä ominaisuuksissa piilevät myös palvelumuotoilun hyödyt. Palvelumuotoilun avulla voidaan ymmärtää sekä käyttäjiä että organisaatioita paremmin, tuoda osapuolet yhteen innovoimaan ja luoda kokonaisvaltaisia, tarkkaan suunniteltuja palveluita, mikä tekee siitä myös osuvan työkalun sovitteluprosessien ja -palvelujen kehittämiseen.

Palvelumuotoiluprosesseista voidaan myös tunnistaa tiettyjä ominaispiirteitä, jotka kuvastavat sen luonnetta. Varmasti tunnetuin palvelumuotoiluprosessia kuvaava kaavio on British Design Councilin vuonna 2004 lanseeraama tuplatimantti

(Design Council, 2019), joka tiivistää hyvin näitä ominaispiirteitä. Ensinnäkin palvelumuotoilu-prosessi koostuu erilaisista suunnitteluvaiheista: alussa lisätään ymmärrystä, jonka jälkeen määritellään ongelma, lähdetään kehittämään ratkaisuja ja lopuksi toteutetaan. Tuplatimantissa vaiheet ovat nimetty seuraavasti: löydä (discover), määritä (define), kehitä (develop) ja tuota (deliver). Luonteenomaista on myös vaiheittain laajentuva ja supistuva prosessi. Laajentavissa (divergent) vaiheissa etsitään mahdollisuuksia, jonka jälkeen kiteyttävissä (convergent) vaiheissa tehdään päätöksiä. Vaikka tuplatimantti kuvaakin hyvin palvelumuotoilulle tyypillisiä piirteitä, on kuitenkin syytä muistaa, että palvelumuotoiluprosessi ei ole lineaarinen suoritus, vaan siinä uudelleen arvioidaan, toistetaan, kokeillaan ja sopeudutaan tarpeen mukaan (Stickdorn ym., 2018). Oman näkemykseni mukaan tiettyä prosessin struktuuria tärkeämpää onkin palvelumuotoilussa ilmenevä panostus käyttäjien asiantuntijuuden ja tarpeiden esille tuomiseen, jota hyödynnetään läpi prosessin, tuoden aina lisäinformaatiota oikeiden ratkaisujen luomiseen ja sen mukaan sopeutuen.

Palvelumuotoilu on vuosien saatossa ehtinyt myös kehittyä ja keskustelu sen ympärillä on lisääntynyt. Perinteisen palvelumuotoilun (service design) kyky vastata yhä monimutkaistuvaan ja muuttuvaan palveluyhteiskuntaan on kyseenalaistettu, ja tilalle onkin ehdotettu uutta ajatusmallia, jonka tässä vapaasti käänän palveluille suunnitteluksi (design for services) (Kimbell, 2011; Manzini, 2011). Oleellista ajatuksessa on se, että muotoilun tuotokseen ei suhtauduta valmiina

lopputuloksena, vaan se nähdään alustana, joka mahdollistaa jatkuvan ja muuttuvan arvонуonin muotoilun tuotoksen ja sitä käyttävien osapuolten välillä. Pyrkimyksenä on luopua totaalisen kontrollin ajatuksesta ja jättää tilaa myös myöhemmin tapahtuvalle kehitykselle ja muutokselle.

Yllä mainittu liittyy olennaisesti myös palvelumuotoilun systeemiseen ja strategiseen luonteeseen. Aitoa muutosta tavoiteltaessa on suunnittelussa otettava huomioon se moniulotteinen palvelujen kokonaisuus ja verkosto, jonka alueella operoidaan (Vink ym., 2021). Tuotettu palvelu ei ole irrallinen yksikkö, vaan se on osa monimutkaista ihmisten luomaa sosioteknistä verkostoa (Manzini, 2011). Palvelumuotoilu vaatiikin usein systeemijattelua, jossa oleellista on tunnistaa palvelujärjestelmien kokonaisuus ja osien väliset kytkökset, sekä suhtautua palveluun muista järjestelmän osista riippuvaisena komponenttina (Patrício ym., 2011). Omassa opinnäytetyössäni tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että Varsinais-Suomen sovittelutoimisto osataan nähdä osana laajempaa sovittelutoimistojen verkostoa, sovittelukenttää, oikeusjärjestelmää ja toisaalta myös tiukasti muihin organisaatioihin, kuten poliisiin, kytköksissä olevana elementtinä.

Kun suunniteltavaan palveluun ei enää suhtauduta tällaisena valmiina ja muuttumattomana ratkaisuna, herää kuitenkin kysymys, että mitä lopulta suunnitellaan? Burns ja kollegat (2006) ovat käsitelleet aihetta transformaatio suunnittelu-termin (transformation design) kautta:

”Organisaatiot toimivat nyt jatkuvan muutoksen tilassa, minkä vuoksi haasteena ei ole se, kuinka suunnitella vastaus ajankohtaiseen ongelmaan, vaan se, kuinka mahdollistaa jatkuva reagointi, mukautuminen ja innovointi. Transformaatio suunnittelu pyrkii tarjoamaan organisaatiolle uuden ratkaisun lisäksi myös työkalut, taidot ja valmiudet jatkuvaan muutokseen.” (s. 21, kirjoittajan oma käännös)

Huomio keskittyy siis valmiuksien rakentamiseen ja jatkuvan, organisaation sisältä kumpuavan innovoinnin ja muutoksen mahdollistamiseen. Käytövalmis, loppuun hiottu palvelu ei olekaan enää välttämättä pakollinen suunnittelun lopputulos.

Edellä mainittu vaatii myös muotoilijan roolin uudelleen arviointia. Yu ja Sangiorgi (2017) ovat tunnistaneet kolme roolia, jotka kuvailevat muotoilijan ja asiakkaan mahdollista suhdetta: toimittaminen (delivering), kumppanuus (partnering) ja mahdollistaminen (facilitating). Toimittamisessa muotoilija toimii itsenäisesti, tuottaen selkeän lopputuotoksen asiakkaalle. Kumppanuudessa muotoilija ja asiakas toimivat yhdessä, lisäten ymmärrystä organisaation ja sen sidosryhmien näkökulmista. Mahdollistamisessa muotoilija toimii ikään kuin opettajana, parantaen asiakkaan valmiuksia jatkuvaan asiakaslähtöiseen kehittämiseen. Palvelumuotoilun muuttuessa ja kehittyessä onkin mielestäni todennäköistä, että muotoilijan rooli tulee jatkossa yhä useammin olemaan pikemminkin mahdollistava kuin toteuttava.

Palvelumuotoilun hyödyntäminen ei ole lisäänty-

nyt ainoastaan liikemaailmassa, vaan myös julkisella sektorilla. Julkiset palvelut ovat yhä etenevässä määrin kohdanneet moniulotteisia haasteita mm. säästöpolitiikan ja muuttuvan väestörakenteen vuoksi. Jatkuva budjetin kiristäminen ei ole kuitenkaan mahdollista, mikä on ajanut julkiset tahot uusien keinojen äärelle. (Randle & Kippin, 2014). Design Commission (2013) on listannut muotoilun julkisella sektorilla nähtäviksi hyödyiksi muun muassa sen kyvyn lähestyä aiheita myös uudelleenmäärittelyn, ei pelkästään vanhan kehittämisen kautta, ja toisaalta sen tavoitteen ottaa huomioon erilaisten käyttäjien tarpeet, työstämättä tarpeita vain keskiarvokäyttäjään. Muotoilun on nähty myös helpottavan riskienhallintaa ja investointeihin liittyvää päätöksentekoa, kun ratkaisuja voidaan ensin visualisoida ja prototypoida, sekä parantavan kansalaisten vaikutusmahdollisuuksia ja luottamusta tarjottuihin palveluihin. Julkisen sektorin innovointia onkin alettu tehostaa ja palvelumuotoilun työkaluista, kuten sidosryhmien osallistamisesta, on uskottu löytyvän apua kestävämpien ja paremmin tarpeisiin vastaavien palvelujen tuottamiseen (esim. Kurronen, 2015; Mager, 2016).

Vaikka palvelumuotoilu voi olla monin tavoin hyödyllinen julkisen sektorin kehittämishankkeissa, on yhtälössä myös omat haasteensa. Julkinen sektori on monin puolin muotoilua kankeampi ala (Design Commission, 2013), mikä voi johtaa esim. muutoksen vastustamiseen, pyrkimykseen palata vanhoihin toimintatapoihin tai kyvyttömyyteen saada ehdotettuja muutoksia toteutetuksi (Svanda ym., 2021). Lisäksi eri julkisen sektorin toimijoiden

kanssa työskennellessä, ongelmaksi voi muodostua esimerkiksi tiedon jakamisen tahmeus, byrokraattinen toimintakulttuuri, resurssien vähyyys tai luottamuksen puute eri toimijoiden välillä (Hyvärinen ym., 2015).

4.3. Yhteissuunnittelu

Yhteissuunnittelulla (co-design) viitataan toimintaan, jossa suunnittelijat ja muotoiluun kouluttamattomat ihmiset työskentelevät yhdessä muotoilun kehitysprojekteissa. Aiemmin muotoiluprojekteissa suunnittelija on toiminut asiantuntijana, joka tutkii käyttäjää, tekee johtopäätöksiä ja kehittää sen pohjalta lopullisen tuotoksen. Yhteissuunnittelun myötä käyttäjä saa kuitenkin asiantuntijan roolin ja osallistuu tiedon tuottamiseen, ideointiin ja ratkaisujen kehittämiseen yhdessä suunnittelijan kanssa. Suunnittelija, joka voi myös toimia projektin tutkijana, sen sijaan fasilitoi prosessia sekä tukee ja ohjaa käyttäjää tehtävässään. (Sanders & Stappers, 2008). Kyse on siis kollektiivisen luovuuden tukemisesta (Trischler ym., 2019), ei niinkään suunnittelijan oman luovuuden kasvattamisesta.

Trischler ja kollegat (2019) ovat kehittäneet seitsemänosaisen viitekehyksen yhteissuunnittelun prosessista: alustava tutkimus (resourcing), suunnittelu (planning), rekrytointi (recruiting), herkistäminen (sensitizing), fasilitointi (facilitating), pohdinta (reflecting) ja muutoksen rakentaminen (building for change). Etenkin ensimmäisen kolmen vaiheen voidaan vastaavan muotoiluprojektin alkuosan epämääräisyyteen (fuzzy front-end), ei

niinkään vähentäen epämääräisyyttä, vaan mahdollistaen avoimen kritiikin, päämäärien uudelleen arvioinnin ja ratkaisujen sopivuuden. Herkistämällä voidaan kasvattaa osallistujien valmiuksia yhteissuunnitteluun ja rakentaa heidän itsevarmuuttaan kokemusasiantuntijoina. Fasilitointi-vaiheessa muotoilijan rooli voi kiinnostavasti jälleen kehittyä: perinteistä fasilitointia sopivampi tyyli voi olla osallistujien joukkuehengen nostattaminen ja heidän työskentelynsä kannustaminen. Kahdessa viimeisessä vaiheessa muotoilijat osallistuvat prosessiin omaan suunnitteluosaamisensa kautta, hioen yhteissuunnittelun ja sieltä saadun tiedon kautta lopulliset ideat, edelleen läheisesti sidosryhmien kanssa työskennellen.

Yhteissuunnittelua pidetään oleellisena osana palvelumuotoilua (esim. Trischler ym., 2019). Sillä on todettu olevan monia positiivisia vaikutuksia niin palvelumuotoiluprojektien ideointivaiheessa, tuotetun palvelun laadussa, projektinjohtamisessa kuin palvelun vaikuttavuudessaakin. Syitä yhteissuunnittelun hyödyntämiselle löytyykin monia. Sen kautta voidaan muun muassa tunnistaa käyttäjien tarpeet entistä paremmin, löytää uusia innovatiivisia ratkaisuja monimutkaisiin pulmiin tai kehittää organisaation valmiuksia ihmisten väliseen yhteistyöhön. Näin yhteissuunnittelu voi johtaa esimerkiksi paremmin käyttäjien tarpeisiin vastaaviin palveluihin, innovaatioiden määrän lisääntymiseen tai tehostettuun päätöksentekoprosessiin. Hyötyjä voi koostua sekä suunnittelijoille, käyttäjille että organisaatioille. (Steen ym., 2011)

Hyötyjen lisäksi yhteissuunnittelussa on havaittu

myös lukuisia haasteita, joihin etenkin eri organisaatioiden välillä tehtävien yhteissuunnitteluprojektien aikana voidaan törmätä. Pirinen (2016) on koonnut näistä esteistä kattavan listan, tuoden niiden rinnalle myös mahdollistavan vastaparin. Esimerkkinä tästä toimii mm. ”organisaatioiden, prosessien ja tosielämän kontekstien monimutkaisuus”, ja sen vastaparina ”kohdejärjestelmän luonteen ja ominaisuuksien syvä ymmärtäminen”, jonka koen myös opinnäytetyöni aiheen kannalta relevantiksi teemaksi. Vastaparit on jaoteltu viiteen kategoriaan, jotka nekin selventävät hyvin onnistuneen yhteissuunnitteluprosessin edellytyksiä: yhteisen sävelen löytäminen, sitoutumisen luominen, prosessin integroiminen muihin organisaation toimintoihin, muutoksen aikaansaaminen ja metodien käyttöönotto organisaation toimintamalleissa.

Kaiken kaikkiaan yhteissuunnittelussa korostuu muotoilijan oma motivaatio ymmärtää asiakkaansa ja sen sidosryhmien toimintaa syvällisesti. Muotoilijan on kyettävä muokkaamaan omaa asiantuntijuuttaan tilannekohtaisesti ja mahdollistettava osallistujien kokemusasiantuntijuuden esille tuominen ja sen hyödyntäminen.

Yhteissuunnittelua voidaan siis monin tavoin kutsua yhteistyöhön perustuvaksi innovoinniksi (public innovation). Innovointi ei ole julkiselle sektorille tyypillinen työskentelytapa, mutta selväksi on jo käynyt, että yhä monimutkaistuvien ongelmien äärellä, myös julkisen sektorin on pyrittävä uudistamaan työskentelytapojansa ja kulttuuriensa. Yhteistyöhön perustuvan innovoinnin avulla julkinen

sektorikin voisi mm. testata uusia, ennennäkemättömiä ideoita ja tehostaa palveluiden kehittämistä muotoilulle tyypillisten nopeiden, iterointiin perustuvien prosessien kautta. (Crosby ym., 2017). Sovittelunkin ollessa monien, verrattain nopeasti lähestyvien muutosten edessä, voisi yhteistyöhön perustuva innovointi tehostaa kehittämistä ja parantaa tehtyjen ratkaisujen laatua ja tarpeisiin vastaavuutta.

4.4. Empaattinen muotoilu

Empaattisella muotoilulla ei tarkoiteta ainoastaan tunteiden huomioimista, vaan laajempaa pyrkimystä auttaa ja tukea ihmisiä osana järjestelmiä. Systeemejä pyritään ymmärtämään erilaisista näkökulmista, jolloin näitä näkemyksiä voidaan tuoda osaksi paremmin toimivien kokonaisuuksien suunnittelua. Empaattista lähestymistapaa ei ole tarkoitus soveltaa ainoastaan loppukäyttäjiin, vaan kaikkiin systeemiin tavalla tai toisella kuuluviin, jolloin myös kokonaisuutta voidaan ymmärtää paremmin. (Sustar & Mattelmäki, 2017). Empaattisen muotoilun avulla voidaan siis eläytyä toisten asemaan, pyrkiä hahmottamaan toisten kokemuksia ja ottaa tuo tieto suunnittelun tueksi.

Empaattinen muotoilu vaatii herkkyyttä ja hienovaraisuutta sekä ihmisten myös itse suunnitteluprosessin suhteen. Ihmisten omakohtaisista kokemuksista, tunteista ja toiveista pyritään ottamaan selvää ja käyttämään niitä suunnittelun lähtökohtina. Suunnittelussa keskitytään avoimeen, vuoropuhelun kautta muodostuvaan prosessiin ja lopputulokseen, tukien samalla tutkivaa aja-

tusprosessia ja ajatusten kommunikointia mm. visuaalisten työkalujen avulla. (Mattelmäki ym., 2014). Kouprie ja Sleeswijk Visser (2009) ovat jakaneet empaattisen muotoilun tekniikat kolmeen pääryhmään: suoraan yhteyteen perustuvaan tutkimukseen, tutkimuslöydösten välittämiseen suunnittelijoille sekä eläytymisen käyttäjän kokemuksiin. Suoran yhteyden kautta tehty tutkimus mahdollistaa käyttäjän seuraamisen omassa ympäristössään, esimerkiksi havainnoinnin keinoin. Tutkimuslöydösten välittämisellä tarkoitetaan tilanteita, joissa tilanne ei salli suoraan yhteyteen perustuvaa tutkimusta, mutta tutkimuslöydökset olisi hyvä saada tuotua suunnittelijoiden tietoon mahdollisimman alkuperäisinä, kuten kuvien tai lainausten muodossa. Käyttäjän kokemuksiin eläytymällä suunnittelija voi sen sijaan laajentaa omaa perspektiiviään ja tukea käyttäjän tarpeet huomioivaa ideointia.

Empaattinen muotoilu voi siis monin tavoin auttaa kokonaisvaltaisten, eri käyttäjien tarpeet huomioivien palveluiden ja järjestelmien suunnittelussa. Olennaista on kuitenkin huomata, että pelkkä toisen asemaan eläytyminen ei voi taata aitoa ymmärrystä toisen kokemuksista. Vink ja Oertzen (2018) korostavatkin, että vaikka empatia on tärkeä osa suunnittelua, se ei voi korvata omakohtaista, elettyyn tutkimukseen perustuvaa asiantuntijuutta. Empatia ja kokemusasiantuntijuuteen perustuva yhteissuunnittelu voivat kuitenkin tukea toinen toisiaan, mahdollistaen käyttäjän kokemuksiin ja tarpeisiin perustuvan, ja ne aidosti huomioivan suunnittelun.

Viimeiseksi mainittu on tärkeä huomio myös oman opinnäytetyöni kannalta. Sovittelu on lähtökohtaisesti asiakkaita varten tuotettu palvelu, ja heidän kokemustensa ja tarpeittensa tulisi hyvin pitkälti ohjata sen suunnittelua. Pelkästään heidän kokemuksiinsa eläytyminen ei siis riitä, vaan asiakkaita tulisi aidosti kuulla ja heidän tarpeitansa tutkia. Empaattinen muotoilu on kuitenkin omiaan tukemaan monitahoisen sovitteluprosessin kehittämistä, jotta kunkin sen äärellä työskentelevän ihmisen näkemykset ja tarpeet tulevat kuulluiksi, minkä vuoksi pyrin myös omassa opinnäytetyössäni hyödyntämään empaattisen muotoilun työkaluja ja periaatteita.

4.5. Sovittelun periaatteet muotoilun teorioita vasten

Luvussa esiteltujen muotoilun suuntautumisten valossa voidaan todeta, että muotoilulla on potentiaalia tuoda lisäarvoa sovitteluprosessien kehittämistyöhön niin tässä opinnäytetyössä, kuin tulevaisuudessakin.

Ensinnäkin koen, että palvelumuotoilun holistinen ja systeeminen lähestymistapa voisi auttaa hahmottamaan rikos- ja riita-asioiden sovittelua osana erilaisia kokonaisuuksia ja järjestelmiä. Sovittelu on jo itsessään monimutkainen prosessi, mutta sen lisäksi se kiinnittyy myös osaksi erilaisia sidosryhmäverkostoja, oikeusjärjestelmää ja yhteiskuntaa monin eri tavoin. Sovittelua olisikin syytä tutkia ja kehittää sen monimutkainen luonne huomioiden, strategisesti tavoitteita asettaen ja niitä päämäärätietoisesti lähestyen. Sovittelun

yhteiskunnallinen merkittävyys tulisi huomioida ja nähdä tehtävä työ myös osana laajempaa kulttuurisen ja yhteiskunnallisen muutoksen tavoittelua. Palvelumuotoilun avulla nämä eri tahot ja tasot voidaan ottaa huomioon tehtävässä työssä ja niiden välisiä sidoksia ja rakenteita voidaan päästä tutkimaan, luoden selkeämpiä palvelukokonaisuuksia ja -järjestelmiä.

Toisekseen näen, että muotoilun avulla voitaisiin tukea sovittelun restoratiivisten periaatteiden toteutumista laajemminkin. Restoratiivisuus, joka nyt näyttäytyy etenkin osana itse sovitteluja, voisi kulkea vahvemmin mukana läpi koko sovittelu-prosessin. Palvelumuotoilun ja yhteissuunnittelun keinoin sovittelu-prosessia ja sen aikana rakentuvaa asiakaskokemusta voidaan havainnoida uusin keinoin, ja nähdä mitä haasteita matkan varrella esiintyy. Sovitteluprosessia voidaan kehittää yhteistyössä asiakkaiden ja muiden tahojen kanssa, eri näkemykset ja tarpeet huomioiden, rakentaen kaikille selkeä palvelu, jossa navigointi on helpos-ti ymmärrettävää, sujuvaa ja positiivisia tunteita herättävää. Tällöin restoratiivisuus ei ilmenisi ai-noastaan ihmisten välisissä palveluhetkissä, vaan osana koko prosessia ja sen eri vaiheita ja käytän-töjä, jotka sovittelujen ohella ovat mukana raken-tamassa asiakkaalle syntyvää palvelukokemusta.

Lisäksi muotoilu kohtaa sovittelun osuvasti niin teorian kuin käytännönkin tasolla, minkä vuoksi uskon, että muotoilun työkalujen käyttöönotto sovittelun kehittämistyössä olisi sekä luontevaa että hyödyllistä. Molemmat keskittyvät vahvasti ihmisiin ja heidän tarpeisiinsa, luottaen siihen,

että kukin ihminen itse on asiansa paras asian-tuntija. Avoin kommunikointi, toisilta oppiminen ja yhdessä tekeminen ovat molemmille luontaisia työskentelytapoja, ja kaikkien näkökulmat halu-taankin tuoda kuuluviin. Sekä muotoilussa että sovittelussa pyritään myös luovien ratkaisujen etsimiseen, ja säntillisen ja strukturoidun työtavan sijaan korostuukin tilanteen ja tarpeen mukaan joustaminen ja suunnan muuttaminen.

5. Tutkimus- ja palvelumuotoiluprosessi

5.1. Tutkimuksen suunnittelu ja aikataulut

Opinnäytetyön aihe ja sen rajaus muuttivat suuntaansa muutamaa otteeseen, mutta tammikuun lopussa palautettu opinnäytetyösuunnitelma loi kuitenkin pohjaa tutkimukselle ja mahdollisti tutkimuslupien hakemisen.

Lopullinen aihe ja rajaus vahvistuivat helmikuun alussa, minkä myötä pääsin kunnolla käyntiin työni kanssa. Tähän asti suurin osa ajastani oli kulunut tutkimuslupien ja siihen liittyvien materiaalien työstämiseen. Tutkimuslupia odotellessani aloitin kirjallisen työni ja aiheeseen perehtymisen. Lisäksi suunnittelin haastatteluita ja niihin liittyviä materiaaleja. Yhteyshenkilöni Varsinais-Suomen sovittelutoimistosta otti hoitaakseen ammattihenkilöstön ja vapaaehtoissovittelijoiden informoinnin ja rekrytoinnin, mikä nopeutti prosessia huomattavasti, itse kun en saanut heihin vielä olla yhteydessä tutkimuslupa-anomuksen ollessa edelleen käsiteltävänä.

Kun tutkimusluvut lopulta järjestyivät, pääsin aloittamaan itse tutkimusosuuden. Kaikki haastat-

telut ja niiden analyysit toteutettiin maalisi- ja huhtikuun aikana, minkä pohjalta aloin hahmottelemaan tutkimuksen tuloksia. Yhteiskehittämistyöpaja pidettiin huhtikuun puolessa välissä, minkä tulokset auttoivat saattamaan työn lopulliseen muotoonsa, toukokuun alussa suoritettavaa kirjallisen työn palautusta varten. Kokonaisuudessaan tutkimuksen aikajanaa on esitelty kuviossa 5.

Aikataulu itse työn toteuttamiselle oli loppujen lopuksi tiukka, mutta tehtävissä. Loin koko kevään ajalle viikkokohtaisen aikataulun, mikä helpotti työn organisoimista ja konkretisoi mitä milloinkin on tehtävä, jotta saan työni valmiiksi määräaikaan mennessä. Lisäksi pyrin jäsentämään omaa työskentelyäni mahdollisimman tarkasti viikko- ja päiväkohtaisesti listojen avulla, pitäen samalla huolta levosta ja vapaa-ajasta.

KUVIO 5: Opinnäytetyön ja siihen liittyvän tutkimus- ja palvelumuotoiluprosessin aikajana

Tammikuu

- Alustava perehtyminen aiheeseen ja kirjallisen työn aloitus
- Opinnäytetyösuunnitelma arvioitavaksi
- Turun kaupungin tutkimuslupamateriaalien tuottaminen

Helmikuu

- Turun kaupungin tutkimuslupa-anomuksen lähetys ja hyväksyntä
- Tampereen kaupungin tutkimuslupamateriaalien valmistelu ja tutkimuslupa-anomuksen lähetys
- Kirjallisuuskatsaus ja aiheeseen perehtyminen
- Tutkimusmetodien suunnittelu ja materiaalien valmistelu

Maaliskuu

- Tampereen kaupungin tutkimuslupa-anomuksen hyväksyntä
- Varsinais-Suomen yksilöhaastattelut
- Asiakasnäkökulmaa edustavien yksilöhaastattelut
- Alustava analyysi ja tutkimustulosten luonnostelu
- Pirkanmaan ryhmähaastattelu

Huhtikuu

- THL:n yksilöhaastattelu
- Varsinais-Suomen yhteiskehittämistyöpaja
- Analyysi, ideointi ja tulosten kirjoittaminen

Toukokuu

- Työn viimeistely
- Opinnäytetyö arvioitavaksi

Kesäkuu

- Opinnäytetyön presentointi

5.2. Tutkimusluvut ja tutkimuksen eettisyys

Hain tutkimustani varten kaksi erillistä tutkimuslupaa: Turun kaupungilta Varsinais-Suomen sovittelutoimistoa varten ja Tampereen kaupungilta Pirkanmaan sovittelutoimistoa varten. Etenkin Turun kaupungin osalta tutkimuslupaprosessi oli monimutkaisempi ja työläämpi kuin olin osannut ajatella. Valmisteltavia dokumentteja oli paljon ja tehtävästä tutkimuksesta piti jo tässä vaiheessa toimittaa mm. alustavat tiedotteet ja suunnitelmat kaikkien tutkimusmenetelmien osalta. Myös arviot tutkimusluvan myöntämiseen vaadittavasta ajasta (n. 2-6 viikkoa) tuottivat päänvaivaa ja vaikeuttivat työn suunnittelua. Lopulta tutkimusluvut saatiin kuitenkin molemmilta tahoilta parin viikon sisällä.

Tutkimuksen eettisyys oli yksi tärkeimmistä tutkimuslupa-anomuksen aiheista. Varmistuakseni tutkimukseni eettisyydestä tutustuin mm. Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston aineistonhallinnan käsikirjaan (n.d.) ja yliopistoni ohjeistuksiin aiheesta (Aalto-yliopisto, 2018). Pohdin etukäteen, miten ja missä määrin keräisin tietoja tutkimukseen osallistuvilta sekä suunnittelin miten käsittelisin ja hallinoisin kerättyä aineistoa. Näiden perusteella valmistelin tutkimuksen tietosuojailmoituksen sekä suostumuslomakkeen.

Eettiset syyt vaikuttivat myös opinnäytetyön rajaukseen. Ulkopuolelle päätettiin jättää alaikäisten tapaukset sekä arkaluontoisemmat lähi-suhdeväkivalta-tapaukset. Tämän myötä erillistä tutkimuseettisen toimikunnan eettistä ennakoar-

viointia ei tarvittu.

Tutkimuslupien lisäksi myös THL toivoi minulta selvitystä asiakasnäkökulmaa edustavien henkilöiden haastatteluista. Olin hankkinut kontaktit itse tuttavien ja sosiaalisen median kautta, mutta asiakasturvallisuuden taatakseen THL toivoi selvitystä nähtäväksi. Toimitin asiakkaita varten valmistelemani tiedotteen, tietosuojailmoituksen sekä suostumuslomakkeen arvioitavaksi, alustavan haastattelurungon kera. THL:n edustaja tutustui materiaaleihin ja hyväksyi suunnitelman.

Tutkimusta tehtäessä ja siihen valmistautuessa pyrin huomioimaan eettisyyden mahdollisimman laajalti. Toimitin tutkimuksiin osallistuville etukäteen tutkimuksen tiedotteen, tietosuojailmoituksen sekä suostumuslomakkeen. Lisäksi kerroin itsestäni ja tutkimuksestani sähköpostin muodossa ja painotin, että kaikki kysymykset olisivat tervetulleita missä kohtaa tutkimusta tahansa. Ennen haastatteluja varmistin, että suostumuslomake oli allekirjoitettu ja haastattelun äänittäminen sallittu. Haastattelun alussa muistutin vielä opinnäytetyöni rajauksesta ja sovittelun luottamuksellisuudesta, pyrkien kääntämään ajatukset nimenomaan sovitteluprosessiin, ei sovittelutapauksiin tai niiden sisältöihin. Kerroin, että kysymyksiin saa jättää myös vastaamatta ja että tarkentavia kysymyksiä saa esittää minulle milloin tahansa. Pyrin myös luomaan huolettoman, vastaanottavaisen tunnelman haastatteluihin ja painotin, että kyseessä on vapaamuotoinen haastattelu, jossa ei ole oikeita tai vääriä vastauksia. Aloittaessani äänittämisen ilmoitin asiasta haastateltavalle ja

tämän jälkeen aloitimme itse haastattelun.

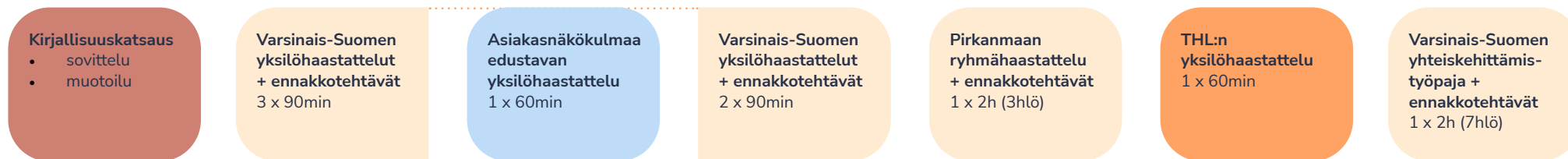
5.3. Tutkittavat tahot ja tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmäni koostuivat kirjallisuuskatsauksesta, yksilöhaastatteluista, ryhmähaastattelusta sekä yhteiskehittämistyöpajasta. Osaan haastatteluista ja yhteiskehittämistyöpajaan liittyi lisäksi erilliset ennakkotehtävät. Kaikki tutkimukseen lopulta päätyneet menetelmät on kuvattu kuviossa 6 ja yksilöhaastatteluiden käytännöt kuviossa 7.

Pyrin suunnittelemaan tutkimusmenetelmäni niin, että ne rakentuisivat toistensa päälle, aina lisää aiheeseen syventyen. Lisäksi suunnittelin ja aikataulutin tutkimusmenetelmäni siten, että näkökulma laajentuisi sovittelutoimistoista ensin asiakkaisiin ja sitten vertailtavan toimiston kautta valtakunnan tasolle. Jätin menetelmien välille tarvittavan ajan analyysijä ja seuraavien materiaalien valmistelua varten.

Kirjallisuuskatsaus

Aloitin tutkimukseni kirjallisuuskatsauksella, jossa ensimmäinen osio painottui rikos- ja riita-asioiden sovitteluun ja toinen osio muotoiluun. Rikos- ja riita-asioiden sovittelun aineistojen kautta pyrin tutustumaan sovitteluun yleisesti aiheena, sekä perehtymään tarkemmin sovitteluun prosessina. Näin tärkeäksi myös oppia sovitteluun liittyvistä periaatteista ja sekä hahmottaa miten sovittelua järjestetään Suomessa tällä hetkellä ja toisaalta



KUVIO 6: Opinnäytetyössä hyödynnetyt tutkimusmenetelmät

mitkä sen tulevaisuuden näkymät ovat, sillä nämä vaikuttavat läheisesti myös sovitteluprosessin kehittämiseen ja sovittelupalvelun kriteereihin ja reunaehtoihin yleisesti.

Kirjallisuuskatsauksen toinen osuus keskittyi muotoiluun ja loi työlleni teoreettisen viitekehyyksen. Muotoilun aineiston kautta pyrin kiinnittämään opinnäytetyöni osaksi laajempaa muotoilun kenttää, mutta samalla lähestymään aihetta siten, että se tukee ja ohjaa tutkimustani myös käytännön tasolla. Pyrin kirjoittamaan muotoilusta tavalla, joka auttaa myös sovittelualan ihmisiä tutustumaan aiheeseen ja ymmärtämään, mitä hyötyä muotoilusta voi sovittelulle olla.

Varsinais-Suomen sovittelutoimiston ammattihenkilöstön ja vapaaehtoissovittelijoiden yksilöhaastattelut ennakkotehtävineen

Toteutin yhteensä viisi haastattelua Varsinais-Suomen sovittelutoimiston kanssa. Haastattelujen tavoitteena oli hahmottaa sovitteluprosessin nykytilannetta asiantuntijaperspektiivistä käsin, sekä tunnistaa sen mahdolliset haasteet.

Osallistujina olivat sovittelutoiminnan vastuuhenkilö,

kaksi sovitteluohjaajaa sekä kaksi vapaaehtoissovittelijaa. Ensimmäiset kolme haastattelua toteutettiin yhden viikon aikana (vastuuhenkilö, sovitteluohjaaja ja vapaaehtoissovittelija), joiden jälkeen suoritettiin asiakasnäkökulmaa edustavien haastattelut, ja tämän jälkeen loput kaksi haastattelua (sovitteluohjaaja ja vapaaehtoissovittelija). Tämän avulla pyrin mahdollistamaan haastattelujen tarvittavan syventämisen ja tarkentamisen asiakasnäkökulmasta saatujen tietojen avulla.

Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina haastatteluina ja kullekin sovittelutoiminnan roolille oli oma, hieman muokattu haastattelurunkonsa. Kaikkien haastattelujen tarkoituksena oli kuitenkin käydä läpi sovitteluprosessia haastattelutavan kannalta ja ymmärtää mistä elementeistä prosessi koostuu.

Ennen haastattelua kaikki osallistujat tekivät etukäteen toimittamani ennakkotehtävän, joka tuki prosessin läpikäymistä haastattelussa, ja pyrki virittämään haastateltavien ajatukset opinnäytetyön rajauksen ja haastattelun teemoihin.

Jaottelin ja teemoittelin tiedon aihealueisiin samankaltaisuuskaaviossa, ja erottelin myös yksit-

täiseen sovitteluprosessiin suoraan liittyvät tiedot. Sovitteluprosessiin liittyvän tiedon avulla aloin rakentaa Varsinais-Suomen prosessia kuvaavaa kaaviota. Lisäksi merkitsin kaikki haasteiksi tulkitsemäni tiedot ja jaottelin ne uudestaan havaitakseni millaisia ratkaisuehdotuksia voisin lähteä ideoimaan sekä yksin että yhdessä Varsinais-Suomen sovittelutoimiston ammattihenkilöstön ja vapaaehtoissovittelijoiden kanssa.

Asiakasnäkökulmaa edustavien henkilöiden haastattelut

Haastattelin tutkimukseni myötä yhteensä kolmea asiakasnäkökulmaa edustavaa henkilöä. Näiden haastattelujen tarkoituksena oli hahmottaa sovitteluprosessia ja sen haasteita asiakkaan näkökulmasta käsin, jotta käsitykseni siitä ei perustuisi ainoastaan asiantuntijoiden varaan. Halusin ymmärtää, miten sovitteluprosessi näyttäytyy heille, miten sujuvana he sitä pitivät ja missä määrin sovittelun asiakaslähtöisyyden tavoite oli heidän kohdallaan toteutunut. Lisäksi toiveeni oli ymmärtää asiakkaiden suhtautumista sovitteluun ylipäänsä sekä hahmottaa, mitä muita teemoja asiakkaita ajatellen tulisi kehittää sovitteluprosessin lisäksi.

Kaikki yksilohaastattelut pidettiin etäyhteyksin Teamsin välityksellä. Ne olivat puolistrukturoituja ja olin valmistellut jokaista haastattelua varten oman haastattelurungon, joka ohjasi haastattelun kulkua, mutta jätti varaa myös improvisoinnille ja keskustelun syventämiselle tarvittaessa.

Äänitin haastattelut ja litteroin ne melko sanatarkasti, poimien kaiken tutkimukseni kannalta oleellisen tiedon. Kirjoitin ylös myös sanatarkkoja lainauksia haastateltavilta, jotka koin oivaltavaksi tai hyvin aihetta havainnollistaviksi.

Analysoin kaikki haastattelut samankaltaisuuskaavion (affinity diagram) avulla Mirossa, jaotellen tietoa eri tavoin.

KUVIO 7: Yksilohaastatteluiden käytännöt

Kun kävi ilmi, että THL:n kautta ei olisi mahdollista saada käyttöön asiakastietoja, laitoin omaan sosiaalisen mediaani tiedustelun (Instagram-tarina), olisiko jollakulla seuraajallani kokemusta rikos- ja riita-asioiden sovittelusta asiakasnäkökulmasta käsin. Tätä kautta sain yhden haastateltavan, joka oli toiminut avustajana sovittelutoimiston järjestämässä sovitteluprosessissa. Lisäksi sain ohjaajani kautta kolme kontaktia, joista yksi jäi pois aiheen arkaluontoisuuden vuoksi, ja kahden muun kanssa sovin haastattelut.

Loppujen lopuksi kävi ilmi, että vain yhdessä näistä kolmesta tapauksesta oli kyse sovittelutoimistossa järjestetystä rikos- ja riita-asioiden sovitteluprosessista. Olin pyrkinyt etukäteen tarkistamaan useilla tarkentavilla kysymyksillä, että kyseessä oli haluttu sovittelun laji, mutta valitetta-

vasti kävi ilmi, ettei näin ollut. Tämä itsessään oli kuitenkin mielenkiintoinen tieto ja tuki jo havaittua havaintoa siitä, että Suomen oikeusjärjestelmä ja sovittelukenttä ovat hyvin vaikeita ymmärtää ja kaipaisivat selvennystä.

Vain yksi haastatteluista päättyi siis osaksi tutkimustani, mutta oli arvokasta saada tuo yksikin näkökulma mukaan. Haastattelu, joka lopulta päättyi osaksi tutkimustani toikin paljon lisää informaatiota Varsinais-Suomen sovittelutoimistosta jo oppimieni tietojen jatkeeksi.

Pirkanmaan sovittelutoimiston ammattihenkilöstön ja vapaaehtoissovittelijan ryhmähaastattelu ennakkotehtävineen

Analysoituani Varsinais-Suomen sovittelutoimiston sekä asiakasnäkökulmaa edustavien haastattelut, valmistelin Pirkanmaan sovittelutoimiston kanssa pidettävän ryhmähaastattelun. Ryhmähaastattelu pidettiin Tampereella sovittelutoimiston tiloissa ja siihen osallistui kolme henkilöä: sovittelutoiminnan vastuuhenkilö, yksi sovitteluohjaaja ja yksi vapaaehtoissovittelija.

Ryhmähaastattelun tavoitteena oli hahmottaa Pirkanmaan sovitteluprosessi ja tunnistaa millaisia eroja kahden haastatellun toimiston prosesseissa ja käytännöissä on. Lisäksi halusin kuulla Pirkanmaan sovittelutoimiston suhtautumisesta valtakunnalliseen yhtenäistämisen- ja kehittämistyöhön liittyen.

Haastattelun runkona käytin Varsinais-Suomen

sovittelutoimiston haastattelujen pohjalta rakentamaani prosessikaaviota ja -vaiheistusta. Tarkistimme ensin, että vaiheet vastasivat Pirkanmaan sovitteluprosessia ja kävimme sitten prosessin läpi vaihe vaiheelta siten, että kustakin vaiheesta eniten vastuuta kantava henkilö avasi prosessia ensimmäisenä ja muut täydensivät häntä tarvittaessa. Tämän jälkeen pohdimme prosessia ja sen sujuvuutta kokonaisuutena, sekä keskustelimme tulevista valtakunnallisista muutoksista.

Ennen haastattelua kaikki osallistujat tekivät etukäteen toimittamani ennakkotehtävän, joka oli pääpiirteiltään samanlainen kuin Varsinais-Suomen sovittelutoimiston kanssa käytetty ennakkotehtävä.

Äänitin haastattelun ja kävin sen läpi jälkikäteen, täydentäen haastattelun aikana tekemiäni muihin panoina. Täydellisen litteroinnin sijaan pyrin keskittymään niihin haastattelun osioihin, joissa ilmeni eroavaisuuksia Varsinais-Suomen sovittelutoimistoon ja heidän prosesseihinsa nähden.

THL:n yksilohaastattelu

Viimeinen haastateltavani oli Terveystieteiden tutkimuskeskuksen kehittämisspäälikkö, jonka vastuulla on rikos- ja riita-asioiden sovittelun valtakunnallinen koordinaatio ja kehittäminen. Haastattelun tarkoituksena oli ymmärtää sovitteluprosessia THL:n näkökulmasta katsottuna sekä hahmottaa miten hyvin THL:llä on tiedossa toimistokohtaiset erot sovitteluprosesseissa. Halusin ymmärtää paremmin mikä valtakunnallinen tahto-

tila ja strategia prosessien yhtenäistämisen suhteen on, ja kuulla jo tehdystä sekä mahdollisesti jatkossa tehtävästä tutkimus- ja kehittämistyöstä.

Varsinais-Suomen sovittelutoimiston ammattihenkilöstön ja vapaaehtoissovittelijoiden yhteiskehittämistyöpaja ennakkotehtävineen

Haastattelujen analyysin jälkeen järjestin yhdessä Varsinais-Suomen sovittelutoimiston kanssa yhteiskehittämistyöpajan. Työpajaan osallistui seitsemän henkilöä. Yksilöhaastatteluihin aiemmin osallistuneiden viiden henkilön lisäksi olin pyytänyt yhtä uutta sovitteluohjaajaa ja yhtä uutta vapaaehtoissovittelijaa ottamaan osaa, jotta saisimme myös tuoreita näkökulmia työskentelyn tueksi.

Yhteiskehittämistyöpajan tarkoituksena oli tarkentaa haastattelujen perusteella auki kirjattua sovitteluprosessia ja pohtia miten sitä ja sovittelutyön tekemistä voisi entisestään selventää ja kehittää. Sovitteluprosessia käytiin läpi vaihe vaiheelta pienryhmissä, nykyistä prosessia pohtien ja sitä tarkentaen. Tukikysymyksien avulla ryhmät kirjasivat ehdotuksia liittyen työn reunaehtoihin ja ohjeistamiseen sekä prosessin yleiseen kehittämiseen.

Lopuksi prosessia lähestyttiin vielä asiakkaan asemaan eläytyen. Arvoin jokaiselle ryhmälle etukäteen valmisteleman laput, joista muodostui kullekin ryhmälle kaksi persoonaa (esim. Julia, 24-vuotias, asianomistaja, omaisuuden vahingoittaminen, kärsii keskittymis- ja lukihäiriöstä).

Persoonien kautta muodostettiin siis kuvitteellisia sovittelutapauksia ja lisäksi annettiin kuvitteelliselle asiakkaalle jokin tämän tarpeisiin vaikuttava ominaisuus. Tehtävän kautta osallistujat saivat ideoida miten kyseisen persoonan tarpeet voisi ottaa prosessissa paremmin huomioon.

Ennen työpajaa olin toimittanut osallistujille luettavaksi prosessin kirjallisessa muodossa, jotta pääsisimme suoraan työpajan tehtäviin kiinni.

Työpajan tulosten avulla pystyin tarkentamaan nykyistä prosessia ja siihen liittyviä käytäntöjä, sekä keräämään osallistujien tekemät hyvät kehitysehdotukset talteen prosessin myöhempää kehittämistä ja uusien käytäntöjen prototypointia varten.

5.4. Menetelmien arviointi

Varsinais-Suomen sovittelutoimiston yksilöhaastattelut ennakkotehtävineen toimivat tarkoituksessaan hyvin. Etenkin ennakkotehtävän ensimmäinen osio pohjusti haastatteluun osallistumista onnistuneesti ja tuntui luovan haastatteluun osallistuville turvallisen, kokemukseen pohjautuvan perustan, josta lähteä liikkeelle. Haastattelut olivat verrattain pitkiä ja niiden analysointi melko työlästä, mutta mahdollisuus syventyä kysymyksiin ja haastateltavien kokemuksiin oli tärkeää ja tuotti odotettuja tuloksia.

Asiakasnäkökulmaa edustavien henkilöiden haastatteluissa olisi pitänyt pyrkiä vieläkin paremmin varmistamaan haastateltavan kokemuksen sovel-

tuvuus opinnäytetyöhön. Tasapainoilu soveltuvuuden tarkistamisen ja sensitiivisyyden välillä oli kuitenkin yllättävän vaikeaa, sillä sovittelun aiheet voivat olla hyvinkin haastavia ja traumaattisia kokijoilleen. Tämän vuoksi pyrin ennen haastatteluja parhaani mukaan varmistamaan asian ja jos tarkentavat kysymykset eivät tuottaneet tulosta, totesin parhaaksi jättää asian tiedustelun itse haastatteluun. Lisäksi haasteellista oli varmistaa, että haastattelussa pysyteltäisiin prosessiin liittyvissä aiheissa, eikä sovittelun sisällöistä keskusteltaisi niin sanottuja perustietoja enempiä. Yksikin onnistunut haastattelu kuitenkin osoitti sen, että asiakkaisiin kohdistuvaa tutkimusta olisi tarpeen tehdä, jotta asiakkaiden kokemukset ja näkökulmat saataisiin tuotua esille, ja jotta sovittelu voisi aidosti vastata asiakaslähtöisyyden tavoitteeseensa.

Pirkanmaan sovittelutoimiston ryhmähaastattelu toi esille sen tiedon, jota olin kaivannutkin. Prosessin läpi käyminen toi hyvin esiin erot näiden kahden toimiston välillä ja laajensi perspektiiviäni palvelun yhtenäistämisen suhteen. Pyrin toteuttamaan ryhmähaastattelun työpajahenkisesti siten, että kukin osallistuja pääsisi itse myös kirjaamaan ajatuksiaan ja rakentamaan prosessin kuvausta yhdessä. Lopulta toimin pääosin itse kirjurina, mikä ei aiheuttanut ongelmaa tiedon keräyksen kannalta, mutta vaikeutti aika ajoin haastattelun vetämistä ja muutti jossain määrin tavoittelemääni tunnelmaa. Pidän kuitenkin ryhmähaastattelua onnistuneena sekä tutkimukseni että oppimiseni kannalta.

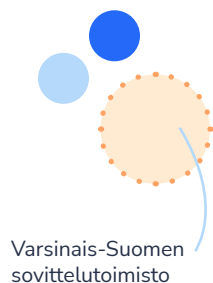
THL:n yksilöhaastattelu tarjosi nopean katsauksen laajaan aiheeseen, josta voisi itsestään tehdä kokonaisen tutkimuksen. Haastattelun kautta sain kuitenkin tärkeää lisätietoa sovitteluprosessien yhtenäistämistä ja se auttoi sijoittamaan kaikkea aiemmin keräämääni tutkimustietoa valtakunnalliseen kehykseen. Haastattelun myötä pystyin myös hahmottamaan paremmin valtakunnallisen kehittämisen haasteita, etenkin resurssien rajallisuuden aiheuttamaa painetta. Tämän myötä ymmärsin myös paremmin mille tasolle minun tulisi lopullisissa tuloksissani tähdätä, jotta ne olisivat aidosti valtakunnallisesti hyödynnettävissä.

Varsinais-Suomen yhteiskehittämistyöpaja oli hyvä kokemus, mutta itse tutkimuksen osalta sen merkitys jäi melko pieneksi. Työpajaa edeltävän tutkimuksen myötä selvisi, että sovitteluprosessin suurempi muokkaaminen paikallisesti olisi vaikeaa, ennen kuin sovitteluprosessien valtakunnallisista eroista olisi tarkempi kuva ja tavoitteet yhtenäistämisen suhteen selvillä. Isompiin linjoihin tarvittaisiin siis valtakunnallista tukea, mutta toisaalta paikallisesti voitaisiin hioa omia käytäntöjä ja prototypoida pienempiä uudistuksia. Näitä ehdotuksia työpajassa tulikin paljon. Lisäksi työpajan toteutus oli jossain määrin turhan raskas etenkin sille varattuun aikaan nähden ja tehtävät olisivat voineet olla yksinkertaisempia ja luovempia. Paras puoli työpajassa oli lopulta ehkä uuden työtavan esittely Varsinais-Suomen sovittelutoimistolle. Ammattihenkilöstön ja vapaaehtoissovittelijoiden tuominen yhteen oli selkeästi hedelmällistä ja tarjosi monille uudenlaisia näkökulmia. Myös persoonien kanssa työskentely voisi

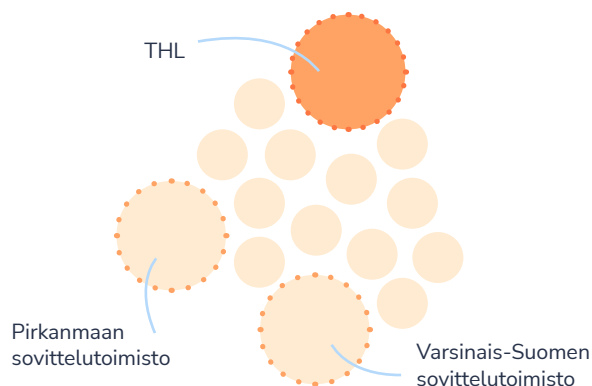
jatkossa olla hyödyllistä, kun asiakasnäkökulmaa on tutkittu lisää.

Kaiken kaikkiaan menetelmät tarjosivat hyvän lähtökohdan tutkimuksen tekemiselle. Opinnäytetyön aikapaineet olivat tiukat ja etenkin alkuvaiheen tutkimuslupiin ja rajauksen uudelleenarviointiin käytetyn ajan myötä tutkimuksen suunnitteluun ja toteutukseen käytettävä aika väheni. Menetelmien uudelleen tarkastelulle ja arvioinnille olisi voinut olla hyvä jättää aikaa, mutta nyt tiukka viikkoaikataulu ei jättänyt siihen varaa.

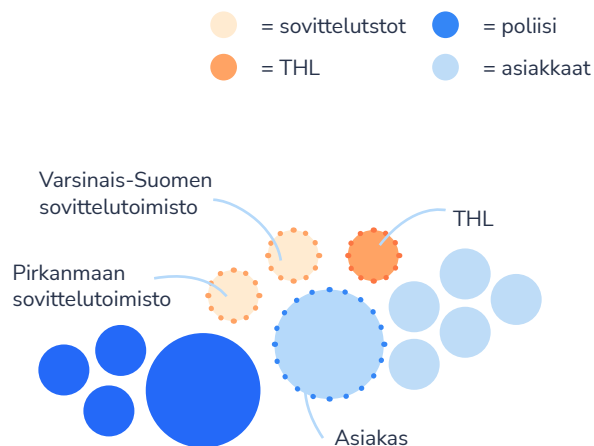
6. Tulokset ja analyysi



Osio 6.1.1. vastaa ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni: Mistä vaiheista ja elementeistä nykyinen sovitteluprosessi koostuu ja mitkä ovat sen suurimmat haasteet sovittelutoimiston näkökulmasta katsottuna?



Osio 6.1.2. vastaa toiseen tutkimuskysymykseeni: Miten palvelumuotoilulla voidaan tukea sovittelun paikallista ja valtakunnallista kehittämistä ja luoda valmiuksia sovittelutoimistojen väliselle yhtenäistämistyölle?



Osio 6.1.3. vastaa kolmanteen tutkimuskysymykseeni: Miten sovittelutoimistojen sisäisten prosessien ymmärrys ja vertailu voi pohjustaa sovittelutoimintaan kohdistuvaa jatkotutkimusta ja mahdollistaa tutkimuksen myöhemmän laajentamisen muihin sidosryhmiin?

KUVIO 8: Tutkimuskysymyksiin vastaaminen

Tässä luvussa kuvailen ja analysoin tutkimukseni tuloksia. Olen jäsentänyt luvun kolmeen alalukuun, joissa kussakin vastaan yhteen tutkimuskysymykseen. Yllä oleva kuvio 8 kertoo mihin kysymykseen vastataan, mihin tuloksiin havainnot perustuvat (katkoviiva) ja mistä aiheesta kussakin alaluvussa puhutaan.

6.1. Varsinais-Suomen sovitteluprosessi

Tässä osiossa kerron Varsinais-Suomen sovitteluprosessin nykytilanteesta, haasteista, sekä tutkimuksen aikana ilmenneistä kehitysehdotuksista.

6.1.1. Nykytilanne

Yksi tutkimuksen tavoitteista oli ymmärtää millaisista vaiheista ja elementeistä Varsinais-Suomen sovitteluprosessi koostuu. Aiemmin näkemäni sovitteluprosessia kuvanneet kaaviot (esim. Flinck, 2013, s. 14) olivat hyvin yksinkertaistettuja ja sisälsivät vähän informaatiota. Vaikka myös tällaisille kaavioille on oma paikkansa, tutkimuksen myötä tuli selväksi, että kyse on melko monivaiheisesta ja eri tasoilla polveilevasta prosessista, mitä voi olla vaikea tulkita. Oli myös selvää, että prosessi vaihtelee sovittelutoimistosta toiseen, mitä ei pystyisi liiaksi yksinkertaistetuilla kaavioil-

la kuvaamaan. Näinkin tarpeelliseksi rakentaa Varsinais-Suomen omaa sovitteluprosessia tarkemmin kuvaavan kaavion, josta voisi hahmottaa mm. miten prosessi etenee vaihe vaiheelta ja tulkita miten vastuut jakautuvat eri henkilöiden kesken. Prosessikaavio on esitelty seuraavalla sivulla (kuvio 9).

Kaavion lisäksi näin hyödylliseksi avata sovitteluprosessin myös kirjalliseen muotoon. Siinä missä kaavio on pyritty tekemään mahdollisimman tiiviiksi silti kaikki tarpeelliset tiedot sisältäen, voi kirjallisessa muodossa olevaa prosessia olla helpompi lukea ja sisäistää. Kirjallista prosessia

Varsinais-Suomen sovittelutoimisto	Ennen aloitetta	1. Aloite	2. Aloitteiden läpikäynti ja jako	3. Aloitteiden kirjaus	4. Yhteydenotto-pyyntö eli kirjeet	5. Asiakkaan yhteydenotto ja edellytysten arviointi	6.A Myönteinen sovittelupäätös	6.B Kielteinen sovittelupäätös	7. Sovittelijoiden valinta	8. Sovittelijoiden kontaktointi	9. Luttupapereiden toimittaminen	10. Paperinhiin tutustuminen ja sovittelutarjan kontaktointi	11. Eriilistapaamisten sopiminen ja tapaamisjärjestelyt	12. Eriilistapaamiset	13. Yhteistapaamisen sopiminen ja tapaamisjärjestelyt	14. Yhteistapaaminen	15.A Sopimus	15.B Ei sopimusta	15.C Keskeytyminen	16. Raportit	17. Palautekeskustelu	18. (Sopimuksen seuranta)	19. Sovittelun päätyminen	Sovittelun jälkeen
Polisi	Aloitteiden kirjaus	Tekoa sovittelusta	Tekoa sovittelusta	Tekoa sovittelusta	Tekoa sovittelusta	Tekoa sovittelusta	Tekoa sovittelusta	Tekoa sovittelusta	Tekoa sovittelusta	Tekoa sovittelusta	Tekoa sovittelusta	Tekoa sovittelusta	Tekoa sovittelusta	Tekoa sovittelusta	Tekoa sovittelusta	Tekoa sovittelusta	Tekoa sovittelusta	Tekoa sovittelusta	Tekoa sovittelusta	Tekoa sovittelusta	Tekoa sovittelusta	Tekoa sovittelusta	Tekoa sovittelusta	Tekoa sovittelusta
Toimisto sihteeri																								
Sovittelu- toiminnan vastuuhenkilö																								
Sovittelu- ohjaaja																								
Sovittelijat																								
Asiakas																								
Materiaalit																								
Omat käytännöt ja kehittämät																								
Tavoiteaika																								

KUVIO 9: Varsinais-Suomen sovitteluprosessi

hyödynnettiin palvelumuotoiluprosessin aikana osana työpajaan valmistautumista ja itse työpajaan, ja jatkossa sitä voidaan myös käyttää osana Varsinais-Suomen sovittelutoimiston omia koulutustarpeita. Kirjallisessa muodossa oleva prosessi on nähtävissä osana liitteitä.

Kokemus nykyisestä sovitteluprosessista ja sovittelutyöstä

Varsinais-Suomen sovittelutoimiston haastattelujen pohjalta voidaan todeta, ammattihenkilös-

tön ja vapaaehtoissovittelijoiden olevan pääosin tyytyväisiä tämänhetkiseen sovitteluprosessiin ja pitävän sitä sujuvana. Yksittäisiä haasteita ja kipukohtia tuli ilmi haastatteluissa, mutta mitkään tietyt prosessiin suoranaisesti liittyvät vaiheet tai käytännöt eivät toistuneet tai erottuneet haastattelujen pohjalta merkittävinä ongelmina.

Haastateltavilla oli myönteinen näkemys Varsinais-Suomessa jo tehdystä kehittämistyöstä ja sen vaikutuksista sovitteluprosessin sujuvuuteen. Kehittämisen taustalla on ollut etenkin aloitteiden

määrän kasvu, minkä myötä prosessia on pyritty tehostamaan ja prosesseissa esiintyvää sattumanvaraisuutta vähentämään. Turhia työvaiheita on pyritty poistamaan ja tyhjäkäyntiä minimoimaan. Työkulttuuriin on pyritty juurruttamaan ajatus yhteisvastuullisesta tiimityöskentelystä, jossa vastuuta tapausten etenemisestä kannetaan yhdessä ja työtapa on muokattu siten, että esimerkiksi sairastapauksen myötä toinen ohjaaja voisi ottaa tapauksen hoidettavakseen ongelmitta. Samalla vastuuta sovitteluprosessista on siirretty yhä enemmän sovittelutoiminnan vastuuhenkilöl-

tä sovitteluohjaajille. Työn tekemiselle on sovittu myös tiettyjä reunaehtoja, jotta laatu olisi tasaista. Toisaalta huolta on aiheuttanut se, johtaako prosessin tehostaminen asiakaslähtöisyyden heikentämiseen, kun prosessi halutaan saattaa alusta loppuun mahdollisimman nopeasti.

Sovitteluprosessi koettiin melko ymmärrettäväksi ja sen hahmottaminen koettiin tärkeäksi myös tulevaisuudessa tehtävän kehittämistyön kannalta. Osa koki, että prosessia pitäisi pyrkiä avaamaan nykyistä enemmän ja reunaehtoja tulisi määritellä nykyistä tarkemmin. Oma työtä ja työvaiheita tulisi pystyä tarkastelemaan, sisäistäen tehty työ perinpohjaisesti. Prosessin analysointi ja vaihtoehtoisten toimintamallien pohtiminen tuotti selkeästi osalle hankaluuksia, sillä nykyiset toimintamallit ovat vahvassa, eikä palvelumuotoiluun, analysoivaan ajattelutapaan ole välttämättä totuttu entuudestaan.

Työ koettiin sekä ammattihenkilöstön että vapaaehtoissovittelijoiden osalta positiivisesti ja työhön liittyvät negatiiviset tunteet liittyivät lähinnä soviteltaviin tapauksiin tai hankaliksi koettuihin asiakkaisiin, ei itse työn tekemiseen. Työstä ja työn laadusta oltiin ylpeitä.

Varsinais-Suomen omat käytännöt ja työtavat

Varsinais-Suomen sovittelutoimistolla on käytössään lukuisia omia käytäntöjä ja työtapoja, joita on kehitetty ja otettu käyttöön työn sujuvoittamiseksi.

Maanantaitiimi on ollut käytössä noin 3 vuoden

ajan. Siihen kuuluvat kaikki Varsinais-Suomen sovittelutoimiston sovitteluohjaajat. Maanantaitiimi kokoontuu maanantaisin klo 9.30 ja ajatukseksi on käydä läpi vanhojen aloitteiden tilanne sekä ryhtyä työstämään uusia aloitteita. Lisäksi maanantaitiimissä pohditaan yhdessä kuhunkin tapaukseen sopivia vapautuvia sovittelijoita. Maanantaitiimin myötä sovittelun kestoissa on ollut vähemmän vaihtelua ja tapauksia on alettu hoitaa yhteisvastuullisemmin.

Toimisto on kehittänyt myös omia **excel-tiedostoja**, jotka helpottavat sovitteluprosessien aikaista työn organisointia. Näitä ovat päivittäin hyödynetyt juttujono-, aktiiviset sovittelijat- ja tauolla olevat sovittelijat -tiedostot. Juttujono-tiedostoon merkitään myönteisen sovittelupäätöksen saaneet aloitteet, jotka odottavat vapautuvia sovittelijoita. Tiedostoon merkitään aloitteen saapumispäivämäärä ja mahdolliset aloitteeseen liittyvät lisätiedot, jotka voivat vaikuttaa sopivien sovittelijoiden valintaan. Aloitteita otetaan sovitteluun juttujono-listan järjestyksessä, vanhin ensin. Aktiiviset sovittelijat -tiedostoa hyödynnetään, kun aloite on edennyt juttujono-listan kärkeen ja siihen tulisi valita sopivat sovittelijat. Tauolla olevat sovittelijat -tiedostoon merkataan ajankohtaiset tiedot siitä, jos vapaaehtoissovittelija on syystä tai toisesta estynyt ottamaan uusia tapauksia vastaan. Toimistosihteerin seurantoja varten on kehitetty myös seuranta-tiedosto, joka helpottaa sopimusseurantojen koordinoitua ja ajan tasalla pysymistä. Tiedostot on kehitetty, sillä valtakunnallisen tietojärjestelmän toiminnot on koettu riittämättömiksi.

Käyttöön on otettu myös uusi **sijaistamisen käytäntö**, jossa kullekin ohjaajalle on nimetty oma pari, joka voi tarvittaessa sijaistaa ja hoitaa toisen juttuja tämän ollessa estynyt. Vaikka käytäntö on edelleen harjoituksen tasolla, on se helpottanut toimistokohtaisen tilanteen tasalla pysymistä ja sovitteluprosessien tasaista etenemistä. Esimerkiksi sovitteluohjaajan ollessa sairaslomalla, hän voi edelleen luottaa siihen, että aloitteet etenevät, sijaisen hoitaessa niitä hänen poissa ollessaan.

Yksi Varsinais-Suomen sovitteluprosesseihin eniten vaikuttavimmista käytännöistä on **matalan kynnyksen yhteistyö poliisin kanssa**. Tämä tarkoittaa sitä, että poliisi tekee sovittelualoitteita aina kun kokee, että tapaus voisi mahdollisesti soveltua sovitteluun, jättäen tarkemman harkitsemisen ja edellytysten arvioinnin sovittelutoimiston vastuulle. Suuressa osassa tapauksia aloite tulee esitutkintayksiköstä, jolloin poliisi ei kysy osapuolilta lupaa sovittelualoitteen tekemiseen, vaan hän tekee aloitteen ja toimittaa sen liitteineen arvioitavaksi sovittelutoimiston ammattihenkilöstölle. Sekä poliisi että sovittelutoimisto ovat pitäneet tästä käytännöstä: poliisin työtaakka on keventynyt ja vastuu sovittelusta kertomisesta on jätetty sovittelun ammattihenkilöstölle, jolloin asiakkaat saavat parasta mahdollista informaatiota sovittelusta ja sen hyödyistä. Käytäntöä ei ole kuitenkaan tutkittu asiakaskokemuksen näkökulmasta käsin, mikä olisi suotavaa jatkossa.

Varsinais-Suomen sovitteluprosessissa poikkeuksellista muuhun Suomeen verrattuna on myös se, että **erillistapaamiset** kuuluvat vakiona pro-

sessiin. Ne pidetään kaikissa sovitteluissa, elleivät asiakkaat itse ole kieltäytyneet niistä. Kaikki Varsinais-Suomen haastatteluihin ja työpajaan osallistuneet olivat yhtä mieltä siitä, että erillistapaamiset ovat vain ja ainoastaan positiivinen asia. Vaikka niiden järjestäminen ja pitäminen lisäävät sovitteluprosessiin käytettyä aikaa ja resursseja, koettiin sen hyötyjen olevan huomattavasti haittoja suurempia. Erillistapaamisten on koettu parantavan asiakaskokemusta merkittävästi, sillä asiakkaat pääsevät lempeämmin osaksi prosessia, ymmärtävät paremmin sovittelun etuja ja luonnetta, sekä pääsevät purkamaan ensimmäiset tunteensa ja rentoutumaan turvallisessa ympäristössä. Näin yhteistapaamiseen tullessa osapuolet tietävät jo paremmin mistä on kyse ja tilanne ei ole enää täysin vieras heille. Vapaaehtoissovittelijoiden näkökulmasta on hyödyllistä päästä kuulemaan osapuolten kokemuksista ensin erikseen, jotta voidaan arvioida, onko yhteistapaamiselle edellytyksiä. Erillistapaamisten koettiin myös luovan vankempi ja sujuvampi pohja koko prosessille ja itse sovitteluille. Vapaaehtoissovittelijat kokivat erillistapaamiset myös antoisina ja motivoivina, sillä niiden vaikutus asiakkaiden kokemuksiin ja tunteisiin on koettu todella merkittäviksi ja positiivisiksi.

Myös ohjaajien vastuun lisääminen on vaikuttanut Varsinais-Suomen sovittelutoimiston käytäntöihin, kun turhaksi koettua byrokratiaa on pyritty vähentämään ja työtä tehostamaan. **Sovittelupäätökset** ovat virallisesti sovittelutoiminnan vastuuhenkilön tehtävä, mutta Varsinais-Suomessa myönteiset sovittelupäätökset ovat nykyään

sovitteluohjaajien tehtävä, ellei niissä ilmene epäselvyyksiä, joista on keskusteltava vastuuhenkilön kanssa. Kielteiset päätökset ja keskeytyspäätökset sen sijaan päätyvät aina edelleen vastuuhenkilön tarkistettavaksi ja hyväksyttäväksi. Käytäntö on koettu toimivaksi, sillä se vähentää vastuuhenkilön työkuormaa ja sujuvoittaa prosessia myös ohjaajien osalta. Käytännön ei ole koettu lisäävän riskiä esimerkiksi hallinto-oikeuteen tehtäviin valituksiin, sillä myönteiset päätökset perustuvat osapuolten suostumukseen ja haluun osallistua sovitteluun. Edellytyksenä käytännölle on Varsinais-Suomessa hyvinvoiva, matalan kynnyksen kommunikointiin ja avun kysymiseen perustuva työkuultuuri, jossa pienimmänkin epäroinnin äärelä ohjaajaa konsultoi vastuuhenkilöä.

6.1.2. Haasteet

Sovitteluprosessiin vaikuttavat yleiset haasteet

Selkeimmäksi sovitteluprosessiin vaikuttavaksi haasteeksi koettiin **resurssien vähyyden ja henkilöstövaje**. Aloitteiden määrän nousun ja koronan myötä juttujono on kasvanut, kun käytettävissä olevien vapaaehtoissovittelijoiden määrä on laskenut, eikä aloitteita ole saatu soviteltavaksi niin nopeasti kuin toivottavaa olisi. Prosessiin on muodostunut pullonkaula, jota on pyritty purkamaan vähitellen. Vuosittain pidetyistä vapaaehtoissovittelijoiden peruskursseista huolimatta sovittelijoita on ohjaajien kokemuksen mukaan jatkuvasti liian vähän käytettävissä, mikä on tuonut lisästressiä työhön.

"Aloitteen antaminen sovittelijoille vähän sellanen pullonkaula. Meillä on nykyään juttujono aika pitkä. Keissi saattaa joutua odottaa siellä useita viikkoja sen jälkeen kun se on kaikin puolin valmis ja asiakkaat on suostuneet sovitteluun. Se on mulla sellanen stressikohta, että ahdistaa laittaa sinne juttujonoon, koska haluaisin että kun ihmiset on motivoituneita ja ihmiset valmiita, niin siinä vois vaan jo tavata ne ihmiset ja hoitaa sen asian. Se on turhauttavaa."

- Varsinais-Suomen sovittelutoimiston ammattihenkilö

Myös **sovittelijoiden sitouttaminen ja sovittelun laadun ylläpitäminen** on mietityttänyt monia ja tuli esille yleisenä sovitteluprosessiin vaikuttavana haasteena. Sovittelun tulisi olla vapaaehtoisille mielekäs harrastus, mutta samalla sovittelun laatu on pidettävä korkealla. Jotta toiminta rullaa sujuvasti, on sovittelijat onnistuttava sitouttamaan toimintaan ja sovittelun pelisääntöihin kunnolla. Sovittelijoiden ammattitaitoa on pidettävä yllä ja on pidettävä huolta, että he ovat sisäistäneet annetun tiedon ja tehtävät onnistuneesti.

Sovittelutoiminnan valtakunnallinen **tietojärjestelmä SOPU** koettiin monin tavoin vajavaiseksi. Kaikki olivat ymmärtäväisiä siitä, että järjestelmän kehittämistyön hitaus on seurausta resurssien vähyydestä, mutta toiveita parannuksille oli silti paljon. SOPUn puutteiden nähtiin vaikeuttavan käytännön työtä ja prosesseja, sekä aiheuttavan paljon lisätyötä. Toimintojen puute tai vajavaisuus on pakottanut Varsinais-Suomen sovittelutoimiston kehittämään omia työtapoja, joista edellisessä

kappaleessa mainitut excel-tiedostot toimivat hyvänä esimerkkinä. Nämä toiminnot tulisi saada osaksi SOPUa. Lisäksi poliisin tietojärjestelmän ja SOPUn yhteensopimattomuus koettiin turhauttavana, sillä sen myötä mm. aloitteet joudutaan kirjaamaan kahteen otteeseen: ensin poliisin toimesta ja sitten sovitteluohjaajien toimesta SOPUun. Myös vapaaehtoissovittelijoiden pääsy SOPUun sujuvoittaisi sovitteluprosesseja. SOPUn lisäksi myös tietotekniikan ja laitteiston osalta kaivattiin uudistuksia tai ohjeistuksia, jotta tapaamisissa ei jouduttaisi käyttämään aikaa niiden kanssa säätämiseen.

Poliisin kanssa tehtyyn paikalliseen yhteistyöhön oltiin pääosin tyytyväisiä ja keskusteluyhteys ja halu yhteiseen kehittämiseen koettiin hyväksi. Haastattelujen ja työpajan pohjalta syntyi kuitenkin tunne, että **poliisiyhteistyön käytäntöjä ja työn reunaehdot** olisi tarpeen miettiä ja tarkentaa yhdessä poliisin kanssa puolin ja toisin, jotta tieto kulkisi mahdollisimman saumattomasti organisaatiosta toiseen, edesauttaen sovitteluprosessin sujuvuutta. Tätä aihetta avaan lisää osiossa 6.3.1.

Sovitteluprosessiin ja sovittelutyön tekemiseen liittyvät haasteet

Haastattelujen pohjalta oli havaittavissa tiettyjä työn tekemiseen ja sen laadun ylläpitämiseen liittyviä haasteita. Näitä voi hahmottaa niin sanottuina reunaehtoina tai pelisääntöinä, joiden tulisi ohjata työn laadukasta toteuttamista. Osittain epäselväksi jäi, onko **työn reunaehdot ja ohjeis-**

tuksia kirjoitettu ylös ja jos on, niin missä määrin. Ammattihenkilöstön osalta reunaehdot on selkeästi työstetty enemmän, ja ne ovat ohjaajilla melko hyvin tiedossa. Niissäkin oli kuitenkin havaittavissa näkemuseroja ja tarkennuksen varaa. Sovittelijoiden osalta työn kirjallinen ohjaaminen tuntui kuitenkin epämääräisemmältä. Suurin osa informaatiosta tuntuu perustuvan suullisesti annettuihin ohjeisiin tai sovittelijoiden luotetaan muistavan esimerkiksi peruskurssilla opetettuja asioita pitkään kurssin jälkeenkin. Asioiden unohdettu ja jatkuva muistuttelu on myös aiheuttanut turhautumista sovitteluohjaajien keskuudessa. Sovittelijoiden osalta olisikin tarpeen kirjoittaa ylös tiivistettyjä reunaehdot ja ohjeistuksia työn suorittamiseen. Sovittelijat eivät tunteneet itse sovitteluprosessia kovinkaan hyvin, eikä heille ollut selvää, mitä syitä toimintatapojen taustalla on. Prosessin ja sen takana olevien syiden avaaminen auttaisi sovittelijoita sisäistämään työtänsä paremmin, noudattamaan annettuja ohjeistuksia ja tekemään työtä tasalaatuisemmin. Myös ohjaajien ja sovittelijoiden väliseen kommunikaatioon ja sovittelijoilta odotettuun omatoimisuuteen tulisi panostaa siten, että kaikki sovittelijat olisivat matalalla kynnyksellä ohjaajiin yhteydessä aina tarpeen tullen.

Prosessissa oli tunnistettavissa joitain vaiheita, joissa **aikaa voi kulua paljon tai valua hukkaan**. Vapaaehtoissovittelijoiden esteellisyyden tarkistaminen ja huomaaminen voi tuoda prosessiin viikonkin lisää, jos tarkistaminen tehdään vasta kun sovittelija saa juttupaperit haltuunsa, eikä heti sovittelijoita kontaktoidessa. Kaiken kaikkiaan

juttupapereiden toimittaminen kirjepostitse voi vie paljon aikaa. Myös aikataulujen sopiminen osapuolten kanssa koettiin turhauttavaksi ja aikaa vieväksi vaiheeksi, etenkin jos osapuolia ja tapauksiin osallistuvia on monia. Aikataulutuksen tueksi voisikin olla tarpeen löytää käytäntöjä, jotka helpottavat ja nopeuttavat sen tekemistä. Myös sähköiset raportit koettiin turhauttaviksi ja aikaa vieviksi, sillä niitä ei voi täyttää raportoitava asia kerrallaan prosessin aikana kuten paperisia raportteja, vaan kaikki on kirjattava yhdellä kerralla. Koska kaikkia raportoitavia tapahtumia ei voi kuitenkaan muistaa ulkoa, täytyy sovittelijoiden pitää kirjaa prosessin aikana ja kirjata kaikki uudestaan sähköisesti sovittelun päätyttyä.

Vapaaehtoissovittelijoiden laatimien **sovittelusopimusten laadussa** koettiin olevan välillä paljonkin vaihtelua. Aihetta olisi hyvä tutkia lisää, jotta prosessia ja ohjeistuksia voitaisiin muokata siten, kuin tarve vaatii.

Sopimusten seurantaan liittyen kaivattiin myös tarkempia reunaehdot, sillä nykyisellään tapoja toteuttaa seuranta on monia. Tämä on hankaloittanut etenkin toimistosihteerin työtä, joka hoitaa osan seurannoista.

Sovitteluprosessin eri vaiheilta odotettuja **tavoitteita** voisi myös tarkentaa, etenkin vapaaehtoissovittelijoiden osalta, jotta aloitteet etenisivät toivotussa tahdissa. Näistä tulisi myös viestiä selkeämmin vapaaehtoissovittelijoille, samoin kuin muista työtä ohjaavista reunaehdoista.

Sovitteluohjaajien osalta haastatteluissa korostui myös SOPU-kirjausten tärkeys. **Kirjaamiskäytäntöjä** on pyritty yhdenmukaistamaan, mutta silti kirjaamistyytleissä on vielä ajoittain liian paljon vaihtelua. Kirjaaminen liittyy myös yhteisvastuullisuuden ajatukseen ja siihen, että kirjausten ollessa kunnossa, kuka tahansa voi jatkaa toisen työtä tarvittaessa. Yhteisvastuullisuuden opetteluissa ja sisäistämisenä oli osan haastateltavien mukaan vielä parantamisen varaa.

Asiakaskokemus ja siihen liittyvät haasteet sovittelutoimiston näkökulmasta käsin

Haastatteluissa ilmeni myös monia asiakaskokemukseen liittyviä huomioita. Positiivisiksi aiheiksi kuvattiin etenkin muutokset, joita asiakkaiden asenteissa ja tunteissa voidaan huomata prosessin aikana. Nämä liittyivät etenkin hetkiin, joissa asiakkaat olivat ymmärtäneet ja sisäistäneet mistä sovittelussa on kysymys ja miten se voisi olla heillekin hyödyksi. Näissä hetkissä asiakkaiden kuvailtiin usein tuntevan helpottuneisuutta ja saaneen kiinni sovittelun luonteesta ja periaatteista. Toisaalta muistojen palauttaminen ja niiden käsittely voi olla monille hankala kokemus. Myös sovittelun päättyminen on usein aiheuttanut positiivisia tunteita, kun taakka on saatu pois harteilta. Varsinais-Suomen sovittelutoimiston saama asiakaspalaute onkin ollut pääosin positiivissävytteistä.

”Alussa voi esimerkiksi olla vähän torjuva asenne, omaan napaan tuijottava, sitten kun selviää mistä sovittelusta on kysymys ja

rentoutuu, ni osapuolet huomaa että ollaan molempien puolella ja näin. Niin siinä saattaa tulla sit semmonen ikään kuin selvä muutos asenteeseen ja huomata että aha tähän onkin mulle hyväksi jos hoidan tämän nyt asiallisesti ja vastuullisesti.”

- Varsinais-Suomen sovittelutoimiston vapaaehtoissovittelija

Varsinais-Suomen haastatteluista ilmenneet asiakaskokemukseen liittyvät haasteet ovat tiivistettävissä kolmeen pääteemaan, joista kerron seuraavaksi.

Sovitteluun liittyy asiakkaiden puolelta selkeästi paljon **epätietoisuutta ja väärää mielikuvia**. Monilla ei ole ymmärrystä oikeusjärjestelmästä ja sovittelun sijoittumisesta siihen. Myös eri sovittelutyypit (esimerkiksi tuomioistuinsovittelu) hämäävät ja hämmentävät asiakkaita. Vaikeuksia on myös hahmottaa sitä, miten sovittelu liittyy rikosprosessiin ja toisaalta miltä osin se eroaa siitä sekä prosessin että periaatteidensa puolesta. Tästä aiheutuu paljon väärää mielikuvia, joita sovitteluohjaajat ja vapaaehtoissovittelijat korjaavat omalta osaltaan prosessin aikana. Etenkin sovittelutoimiston lähettäessä asiakkaille yhteydenottopyynnöt, monet voivat olla hämillään sovittelutoimiston suhteesta poliisiin. Monet voivat kuvitella tulevansa kuulusteluun, mutta yllätyttyä ja helpottuvat kun kyseessä onkin keskustelu tavallisten kansalaisten, ei virkamiesten kanssa. Vääristä mielikuvista ja epätietoisuudesta voi syntyä asiakkaille paljon jännittyneisyyttä ja turhaa stressiä.

Myös **sovitteluprosessin ymmärtäminen ja siinä kärryillä pysyminen** tuntuu aiheuttavan asiakkaille haasteita. Annetusta informaatiosta huolimatta asiakkaat ihmettelevät usein, miten prosessi tulee etenemään ja mitä missäkin prosessin vaiheessa tulee tapahtumaan. Lisäksi sovittelutoimiston sisäisiä rooleja voi olla vaikea hahmottaa, eikä asiakkaalle välttämättä ole selvää, kuka milloinkin soittelee: sovitteluohjaaja vai vapaaehtoissovittelija. Prosessin jatkuminen sovittelun jälkeen herättää paljon kysymyksiä ja epätietoisuutta, etenkin virallisen syytteen alaisten rikosten osalta, joissa syyttäjällä säilyy syyteoikeus sovittelun lopputuloksesta huolimatta. Kun prosessia ei täysin ymmärretä ja sen tarkoitusta sisäistetä, voi osalla asiakkaita olla myös vaikeuksia sitoutua prosessiin sen päättymiseen asti. Asian ollessa suullisesti jo sovittu, aiheuttaa seuraaviin prosessin vaiheisiin osallistuminen hämmennystä ja turhautumista. Prosessin aikana voi tulla myös tilanteita, joissa asiakas joutuu odottelemaan (esimerkiksi vapautuvia sovittelijoita), minkä aikana hänellä ei ole välttämättä selvää käsitystä siitä, miten juttu etenee, mitä tapahtuu seuraavaksi ja kuinka kauan hän vielä joutuu odottamaan.

Asiakkaille **annetun informaation riittävyys, ymmärrettävyys, oikeanaikaisuus ja sisäistämisen** ovat aiheita, jota tulisi tutkia lisää asiakkaiden näkökulmasta käsin. Informaatiota annetaan kirjallisesti yhteydenottopyynnön mukana ja tämän jälkeen tietoa annetaan pitkälti suullisesti eri prosessin vaiheissa. Informointi perustuu monessa tapauksessa hyvin pitkälti suullisesti välitettyyn tietoon, mitä sekä ammattihenkilöstö että sovittelu-

telijat mieluusti antavat asiakkaille heidän tarpeidensa mukaan. Vastuu on kuitenkin suuri, sillä asioita voi helposti jäädä sanomatta ja toisaalta asiakaskaan ei välttämättä ymmärrä ja sisäistä kaikkia tilanteessa mainittuja seikkoja. Kirjallisesti jaetun informaation suhteen monet haastateltavat kokivat turhauttavaksi, miten monet asiakkaat eivät tunnu lukevan heille annettuja esitteitä ja muita liitteitä. Asiaan ei kuitenkaan tulisi suhtautua mustavalkoisesti, sillä se mikä voi sovitteluohjaajalle tai vapaaehtoissovittelijalle näyttäytyä lukemattomuutena, voi olla paljon muutakin. Kyse voi olla myös vaikkapa tiedon vaikeasta ymmärrettävyydestä, monimutkaisesta kielestä tai käytettyjen termien sekavuudesta. Tietoa voi myös olla liikaa tai liian vähän, se ei välttämättä vastaa asiakkaiden olennaisimpiin kysymyksiin tai auta asiakasta hahmottamaan, minkälaisesta prosessista on oikeastaan kyse. Sovittelu on asiakkaille monimutkainen, hankaliakin tunteita aiheuttava aihe, jolloin tiedon välittämisen ja sisäistämisen tapoja voisi olla tarpeen myös monipuolistaa. Kaikkia näitä aiheita tulisikin tutkia ja kehittää jatkossa asiakaslähtöisten periaatteiden mukaisesti.

Avaan asiakasnäkökulmaa enemmän osiossa 6.3.2.

6.1.3. Kehitysehdotukset

Varsinais-Suomen yhteiskehittämistyöpajassa tutkimukseen osallistuneilla heräsi monia kehitysideoita nykyiseen prosessiin liittyen. Olin itse pohtinut ratkaisuehdotuksia ennen työpajaa ja oli mielenkiintoista nähdä, että monet itsekin

pohtimistani ajatuksista tulivat esille työpajassa osallistujien toimesta. Yksilöhaastatteluissa osallistujat eivät niinkään tunnustaneet kehitettävää prosessissa, mutta työpajassa oli nähtävissä, että uudenlainen lähestymistapa prosessiin auttoi hahmottamaan erilaisia ihmisten ja prosessin vaiheiden välisiä rajapintoja uudella tavalla, ruokkien ideointia. Myös Pirkanmaan ryhmähaastattelussa tuli esille joitain käytäntöjä, joista voisi olla hyötyä myös Varsinais-Suomessa. Esiin tulleet kehitysideat sovitteluprosessiin liittyen on listattu seuraaville sivuille (kuviot 10a ja 10b), josta niitä on helppo lähteä työstämään vaihe kerrallaan. Perään on merkitty kehitysehdotuksen alkuperä (TP=työpaja, O=oma, PM=Pirkanmaa), sillä koin tärkeäksi osoittaa, miten palvelumuotoiluprosessi ja käytetyt menetelmät toivat esiin uusia ideoita ja kehitysehdotuksia.

Aloite

- Poliisille ohjeistus siitä, mitä asiakirjoja sovittelutoimisto kaipaa ja millä tiedoilla varustettuna (TP)
- Sovittelutoimistolle viikoittainen konsultaatioaika (esim. maanantai klo x-x), jolloin poliisit voivat tulla käymään tai soittaa, pohtiessaan sopsiko jokin tapaus soviteltavaksi (TP)
- Säännönmukaiset käynnit poliisilaitokselle aloitteiden tiimoilta, esim. kerran kuukaudessa (TP)
- Selkeämpi ohjeistus sovitteluun soveltumattomista aloitteista (TP)

Aloitteiden läpikäynti ja jako

- Ohjeistus vapaaehtoisovittelijoille: "henkilökunta ei tavoitettavissa maanantaisin klo 9.30-11.30" (TP)
- Sovittelutoimiston kalenteri näkyväksi vapaaehtoisovittelijoille ja yhteistyökumppaneille, jotta tietää kenet tavoittaa ja milloin (TP)
- Erytyspiirteitä sisältävien aloitteiden jako tasaisemmin sovitteluohjaajien kesken (TP)

Aloitteiden kirjaus

- Valtakunnallisen SOPU-kirjaus-ohjeistuksen tarkentaminen ja täydentäminen tasalaatuisuuden takaamiseksi (TP)
- Yhteinen tietokanta poliisin ja sovittelutoimen välille (TP)
- Yhteistä tietokantaa odotellessa: poliisille tieto SOPUun vaadituista tiedoista, jotta aloitteiden kirjaaminen tehdään mahdollisimman helpoksi (O)
- Yhteistä tietokantaa odotellessa: sähköinen aloitteiden toimitus käyttöön, jotta aloitteet voidaan kirjata/kopioida näppärästi SOPUun (O)

Yhteydenottopyynnöt eli kirjeet

- Kirjepohjan muokkaus: "ota yhteyttä mahdollisimman pian, mutta viimeistään xx.xx mennessä" (TP)
- Yhteydenottopyyntöön maininta: "Älä huoli, jos kuulet asiasta nyt ensimmäistä kertaa. Ota yhteyttä, niin käymme läpi mistä on kyse." (O)
- SOPUun yhteydenottopyynnön eri kielisiä versioita ja ohjeet, jos kaipaa tulkkia yhteydenottoa varten (TP)
- Esitteistä eri kielisiä versioita (TP)
- Asiakkaiden tarpeiden mukaan kehitetty valtakunnallinen sivusto, jossa selkokielistä tietoa (mm. sovittelusta, sovitteluprosessista, sovittelun luonteesta, sovittelusta osana oikeusjärjestelmää, sovittelun sanastosta) sekä kirjallisesa että videoiden muodossa, monille eri kielille käännettynä + QR-koodi sivustolle yhteydenottopyyntöön (O)
- Valtakunnallista sivustoa odotellessa: yhteydenottopyynnön mukana lähetettävien liitteiden riittävyyden ja ymmärrettävyyden tutkiminen sekä kehittäminen asiakkaiden tarpeita vastaaviksi (O)

Asiakkaiden yhteydenotto ja edellytysten arviointi

- Kaikki tapaamisten valmistautumiseen liittyvät asiat puheeksi asiakkaan kanssa yhteydenoton aikana, esim. vakuutusyhtiön korvaukset, lääkärin lausunnot ja tukihenkilöt, jotta osapuolet voivat varautua etukäteen ja käyttää odotusajan hyödyksi (TP)
- Tiedustelu asiakkaalle tavanomaisesti sopivista tapaamisajoista (virka/ilta), jotta se voidaan ottaa huomioon vapaaehtoisovittelijoiden valinnassa (PM)

Myönteinen sovittelupäätös

- Kaikkien, myös myönteisten, päätösten toimittaminen asiakkaalle ja kirjallisesti tieto siitä, mitä seuraavaksi tapahtuu ja kuinka pitkä odotusaika arviolta tulee olemaan (O)
- Osa sovitteluun liittyvästä, tarkentavasta informaatiosta voisi olla otollisempaa lähettää vasta tässä vaiheessa, asiakkaan jo sitouduttua prosessiin ja tietäessään, mistä on kyse (O, vrt. Pirkanmaan "sovitteluun osallistuvan muistilista")

Sovittelijoiden valinta

- Sopivien, toisiaan täydentävien sovitteluparien löytämistä voisi tukea tiedustelemalla uusilta sovittelijoilta heidän ominaisuuksistaan ja toiveistaan parin suhteen (TP)

Sovittelijoiden kontaktointi

- Esteellisyyden tarkistus jo tässä vaiheessa, jotta ei tuhlata aikaa (TP)
- Sovittelijalle ensin tekstiviesti, jossa kysytään milloin voi soittaa (TP)

Juttupapereiden toimittaminen

- Juttupapereiden toimittaminen sovittelijoille pääsääntöisesti sähköisesti (TP)
- SOPU:n käytön mahdollistaminen myös sovittelijoille, jolloin juttupaperit löytyisivät sitä kautta (TP)
- Tietoturva-ohjeistusten tarkentaminen (O)

Papereihin tutustuminen ja sovitteluparin kontaktointi

- Ensin viesti sovitteluparille, sitten soitto (TP)
- Teams käyttöön laajemmin sovitteluparin ja sovittelijoiden ja ohjaajien väliseen yhteydenpitoon (esim. sovittelijoiden välinen tutustuminen) (TP)

Erillistapaamisten sopiminen ja tapaamisjärjestelyt

- Lista sovittelijoille hyväksi todetuista repliikeistä asiakas-kommunikointia varten (TP)
- Valmis viestipohja asiakkaille, jotka eivät vastaa puheluun (TP)
- Valmis muistutusviesti-pohja asiakkaille tapaamisista ja muistutusviestin lähettäminen aina (TP)
- Aikaa sovittaessa asiakkaalle tieto, että muistutusviesti lähetetään päivää ennen saapumistietojen kera (TP)
- Kuittaus asiakkaalta muistutusviestiin vielä saman päivän aikana (TP)
- Pyydetään asiakkaita saapumaan paikalle "viime tinkaan", sillä odotustiloja ei ole (TP)
- Sovitteluprosessiin liittyvien tavoiteaikojen tarkentaminen sovittelijoille (TP)
- Tukihenkilön tarpeen kartoitus ja ohjeistus tarvittaessa (TP)

Erillistapaamiset

- Selkeä ohjeistus osapuolille tukihenkilöihin liittyen: ilmoitettava sovittelijoille viimeistään 2 arkipäivää ennen tapaamista (TP)
- Yhteistapaamisen ajankohdan kartoittaminen erillistapaamisten aikana: muutamien vaihtoehtojen ehdottaminen ja pyyntö pitää sopivat ajankohdat vapaana, kunnes lopullinen ajankohta on sovittu toisen osapuolen kanssa (O)
- Tapaamisen lopussa muistilista yhteistapaamiseen liittyen, sisältäen mm. ohjeet valmistautumiseen ja yhteistapaamisen pelisääntöihin (O)

Yhteistapaamisen sopiminen ja tapaamisjärjestelyt

- Ohjeistus sovittelijoille tapaamisten (tehokkaaseen) sopimiseen liittyen (TP)
- Pyrkimus haarukoida sopiva aika jo erillistapaamisten aikana, kts. edellinen kohta (O)
- Doodlen kaltaisen sovelluksen käyttöönotto etenkin tilanteissa, joissa monta osapuolta (O)
- Ajankohdan sopimisen ollessa hankalaa, ohjaaja voi ottaa yhteyttä asiakkaisiin tiukempaan sävyyn, jolloin suhde sovittelijaan ei kärsi (PM)
- Selkeä ohjeistus asiakkaille, että ylimääräisiä osallistujia ei voi ottaa tapaamiseen mukaan (TP)

Sopimus

- Sovittelijoille muistutus/ohjeistus/koulutus sopimusten sisältöihin liittyen ja esimerkksisopimuksia avuksi (TP)
- Aloitekohtaiset muistutukset sopimuksista ohjaajilta sovittelijoille (TP)
- Checklist sopimusten kirjaamisen tueksi (TP)
- Sähköisen allekirjoituksen tunnukset ja koulutus sovittelijoille (TP)
- SÖPUun pääsy sovittelijoille, jotta voisi sovittelija voisi toimittaa asiakirjoja ohjaajan siellä hyväksyttäväksi (TP)
- Sopimuksen heijastaminen kaikkien nähtävillä mahdollistaa osapuolten osallistumisen sopimuksen kirjoittamiseen ja muokkaamiseen, ja sitouttaa heitä tilanteeseen ja sopimukseen (TP)
- Tapauksen jatkumiseen liittyvä informaatio kirjallisesti osapuolille tapaamisen lopussa (O)

Keskeytyminen

- Sovittelijoiden kouluttaminen edellytysten jatkuvaan arviointiin ja keskeytystä vaativan tilanteen tunnistamiseen (TP)

Raportit

- Selostus sovittelijoille raportoinnin tavoitteista ja syistä, jotta voi ymmärtää miksi ja miten tulisi kirjata (TP)
- SÖPUun pääsy sovittelijoille ja raportit osaksi SÖPUa (O)
- Sovellus, johon voi kirjata tapahtuman ja lisätä sen raporttiin (TP)
- Sovellusta odotellessa: sähköisen raportin kehittäminen (TP)

Palautekeskustelu

- Tapaaminen tai ryhmäpuhelu kaikkien kolmen kesken (TP)
- Sähköinen varausjärjestelmä palautekeskusteluille (TP)

Sopimuksen seuranta

- Ohjaajille yhteiset reunaehdot seurantojen hoitamiseen seurannan yhtenäistämiseksi (TP)

Sovittelun päätyminen

- Yhteinen tietokanta poliisiin ja sovittelutoimen välille (TP)

6.2. Sovitteluprosessien kehittäminen ja yhtenäistäminen valtakunnallisesti

Tässä osiossa kerron tutkimuksen aikana ilmenneistä eroista sovitteluprosesseissa ja ehdotan, miten valtakunnallisessa sovitteluprosessien kehittämis- ja yhtenäistämistyössä voitaisiin lähteä liikkeelle.

6.2.1. Lähtötilanne

Sovitteluprosessien erot

Haastateltavilla tuntui olevan melko vähän tietämystä eri sovittelutoimistojen sovitteluprosesseista ja niiden välisistä eroista. Varmaa tietoa ei ollut niinkään, vaan ajatukset pohjasivat pitkälti mielikuviiin. Eroja arveltiin olevan etenkin sovitteluprosessiin liittyvien **vastuualueiden ja työnjakoon** liittyen, sekä vastuuhenkilöiden ja sovitteluohjaajien välillä, että sovitteluohjaajien ja vapaaehtoissovittelijoiden välillä. Samat työtehtävät voivat siis kuulua eri ihmisten vastuulle eri toimistoissa. Myös työn organisoimiseen liittyvät käytännöt voivat vaihdella vastuun vaihtelun myötä. Esimerkkinä tästä voi mainita vaikkapa aloitteiden jakamisen ohjaajien kesken, jota hoitaa Pirkanmaalla yksinomaan sovittelutoiminnan vastuuhenkilö, kun taas Turussa vastuu aloitteiden läpikäynnistä ja jaosta on siirretty yhteisesti ohjaajien kannettavaksi.

Eroja tuntui olevan myös työn tekemisen **käytännöissä ja reunaehdoissa**. Toimistot ovat itse kehittäneet prosessiaan ja työtapojaan siten, kuten

ovat parhaaksi nähneet, mikä on johtanut esimerkiksi siihen, että Turussa on otettu käyttöön vakiona järjestettävät erillistapaamiset, kun taas Pirkanmaalla erillistapaamisia pidetään ainoastaan ohjaajan arvioidessa ne tarpeellisiksi. Myös työtä ohjaavissa reunaehdoissa on haastateltavien mukaan vaihtelua ja esimerkiksi prosessin vaiheille asetetuissa tavoiteajoissa voi olla suuriakin eroja: toisaalla voidaan puhua puhelimesta asiakkaan kanssa monta tuntiakin, eikä yhteydenotoille määritellä takarajaa, johon mennessä asiakkaan toivotaan ottavan yhteyttä sovitteluohjaajaan.

Sovittelutoimistot ovat haastattelujen perusteella pitkälti keskittyneet oman sovitteluprosessinsa kehittämiseen ja hoitamiseen, eikä prosesseja ole pyritty systemaattisesti avaamaan tai vertailemaan sovittelutoimistojen välillä.

Sovitteluprosessien erojen taustalla on tunnistettavissa monia seikkoja. Vastuuseen ja työnjakoon liittyvien erojen voi nähdä aiheutuvan etenkin toimistokohtaisista eroista aloitteiden määrien suhteen, sillä suuret volyymit pakottavat väkisininkin työtaakan ja työtehtävien delegoimiseen. Aloitteiden määrä voi vaikuttaa myös siihen, miten tiukoissa raameissa työtä tehdään ja kuinka paljon prosessia joudutaan tehostamaan ja karsimaan. Myös sovittelutoimistojen välisissä resursseissa on eroja. Joillain alueilla olisi tarvetta lisähenkilöstölle, jotta kaikki aloitteet saataisiin käsiteltyä ja toisaalla taas toivotaan lisää aloitteita, jotta työtä riittäisi tasaisesti kaikille. Tähän vaikuttaa myös poliisien suhtautuminen sovitteluun ja heidän käytäntönsä siitä, miten matalalla kynnyksel-

lä sovittelualoitteita tehdään. Myös sovittelulaki on siinä määrin monitulkintainen, että kukin sovittelutoimisto joutuu tulkitsemaan sitä parhaansa mukaan, muokaten käytäntöjään ja toimintamallejaan niissä rajoissa, kuin itse kokee sopivaksi. Lisäksi käytännön työn eroja on synnyttänyt SOPU-tietojärjestelmän puutteet, jonka myötä sovittelutoimistot ovat kehittäneet omia työkaluja työn sujuvoittamiseksi. Unohtaa ei voi myöskään maantieteellisiä eroja, jotka vaikuttavat väkisininkin prosessien vaiheisiin ja mm. siihen, kuinka monta kertaa asiakkaiden ja vapaaehtoissovittelijoiden voi olettaa saapuvan sovittelutoimistolle, jos matkaa toimistolle onkin monta sataa kilometriä.

Suhtautuminen sovitteluprosessien eroihin ja yhtenäistämiseen

Sovittelutoimistojen välisiin prosessieroihin suhtaudutaan vaihtelevasti. Kaikki ovat sitä mieltä, että palvelun tulisi olla tasalaatuista ja samanaista kaikille asiakkaille ympäri Suomea. Samaan aikaan kuitenkin tunnustetaan, että sovittelutoimistojen välillä on eroja, jotka väkisininkin aiheuttavat vaihtelua prosessiin, vaikka sitä pyrittäisiin yhtenäistämään. Yhtenäistämistä siis kannatetaan, mutta kysymys siitä, missä määrin yhtenäistämistä tulisi tehdä, on hankalampi.

"Sama jos terveyskeskus toimis joka paikkakunnalla eri tavalla, olis se aika hämmäntävää."

- Varsinais-Suomen sovittelutoimiston ammattihenkilö

THL:n mukaan pitkän tähtäimen tavoitteena on yhtenäistää käytäntöjä, mutta sen ei tarvitse

kattaa kaikkia yksityiskohtia. Tärkeimmiksi yhtenäistämisen kriteereiksi asetetaan restoratiivisen oikeuden periaatteet, oikeusturvan toteutuminen ja tarpeisiin perustuva, joustava asiakaslähtöisyys. Kuitenkin esimerkiksi hallinnollisissa ja työnjakoon liittyvissä käytännöissä saa THL:n asiantuntijan mukaan ollakin jossain määrin vaihtelua.

Haastattelujen mukaan yhtenäistämistavoitteisiin suhtaudutaan positiivisesti. Sen uskotaan vaikuttavan hyvällä tavalla mm. sovittelun legitimeettiin ja vahvistamaan sovittelun asemaa yhteiskunnassa. Mahdollisesti tapahtuvaa ministeriösiirtoa pidetään hyvänä mahdollisuutena edistää yhtenäistämistavoitteisiin sitoutumista ja itse yhtenäistämistä.

Yhtenäistäminen ja ministeriösiirto aiheuttavat myös epävarmuuden tunteita, sillä tiedossa ei ole, millaista palvelu lopulta tulisi olemaan ja miten työ muutosten myötä muuttuisi. Omiin käytäntöihin on myös totuttu ja niistä pidetään, eikä niistä haluttaisi välttämättä luopua. Toimintatapojen muutokseen olisikin tarpeen alkaa varautua, jos yhtenäistämistyöhön halutaan ryhtyä.

”Kunhan ei vaan pilata tätä, niin tehköön mitä tekee.”

- Pirkanmaan ryhmähaastatteluun osallistunut

Intoa yhteiseen kehittämistyöhön kuitenkin löytyi kaikilta haastateltavilta ja tutkimukseen osallistuneet sovittelutoimistot vaikuttavatkin hyvin kehitysoikeuksiltaan ja aktiivisesti kehittämiseen osallistuvilta. Jo tapahtuneeseen valtakunnalliseen

muutokseen ollaan tyytyväisiä ja tulevaisuuden suhteen ollaan luottavaisia.

Jo tehdyt toimenpiteet yhtenäistämisen edistämiseksi

Sovittelutoimistojen välille on luotu viime vuosina THL:n toimesta uusia yhteistyön mahdollistavia työtapoja ja tapahtumia, kuten sovitteluohjaajien virtuaaliset kahvihetket, toimistojen väliset ammatillisen kasvun päivät ja vastuuhenkilöiden neljä kertaa vuodessa pidettävät kokoukset. Näiden kautta on pyritty luomaan yhteydenpitoa toimistojen välille ja mahdollistamaan myös toimistojen välisten prosessien ja toimintamallien vertailu, kokemusten vaihtaminen sekä vertaisoppiminen. Tapahtumat on koettu hedelmällisiksi ja tarpeelliseksi, mutta osa haastateltavista kaipaisi silti systemaattisempaa otetta vertailun tueksi.

Vapaaehtoissovittelijoiden koulutusta on myös yhtenäistetty ja sen edelleen kehittäminen koetaan tärkeäksi, jotta kaikilla olisi sama oppimisperusta, tiedot ja osaaminen.

THL on myös tehnyt vuosien varrella julkaisuja (esim. Flinck, 2013 ja Flinck & Elonheimo, 2020), joissa on täsmentävää tietoa sovittelutoimistojen toiminnan tueksi.

Lisäksi THL vastaa sovittelutoimistojen tiedusteluihin ja kysymyksiin, ja välittää vastaukset aina muillekin toimistoille tiedoksi.

Osa haastateltavista on sitä mieltä, että mahdol-

lisuuksia yhtenäistämiseksi olisi jo ollut, mutta toimistot eivät ole ryhtyneet käytännön toimenpiteisiin puheista huolimatta. Hyviä ajatuksia on herännyt, mutta keskustelu on jäänyt junnaamaan, eikä muutokseen ole aidosti sitouduttu tai oltu valmiita.

6.2.2. Haasteet ja tarpeet

THL:n rajalliset **henkilöstöresurssit** ovat olennainen haaste sovitteluprosessien yhtenäistämisen edistämiseksi. Rikos- ja riita-asioiden sovittelua hoitaa THL:n palveluksessa vain kaksi kokopäiväistä substanssiasiantuntijaa ja yksi puolipäiväinen avustavaa työtä tekevä suunnittelija. Vuosien varrella THL:n työtaakka on myös lisääntynyt, sillä sovittelun määrä ja sovittelun laatuvaatimukset ovat kasvaneet. Myös vuonna 2019 käyttöön otetun asiakastietojärjestelmä SOPUn ylläpito ja kehittäminen on THL:n vastuulla. Pitkäjänteisempi kehittämistyö onkin jäänyt usein jalkoihin, sillä tehtävää on paljon ja etusijalle nousevat ne tehtävät, joiden takarajat lähenevät.

Monet haastateltavat olivat sitä mieltä, että yhtenäistämisen suurin haaste ja tarve on ylhäältä alaspäin suuntautuva **tahtotila** muutokseen. Ilman ylemmän tason vahvaa tahtotilaa ja yksimielisyyttä nähtiin epätodennäköiseksi, että muutosta tulisi tapahtumaan. Tahtotilan ja **vision** pitäisi siis suuntautua ylhäältä alaspäin. Yhtä lailla puhuttiin myös sovittelun **strategiasta**, johon toivottiin selkeämpää kantaa, jotta tiedettäisiin mm. mitä oikeastaan halutaan tavoitella ja mitkä ovat onnistuneen sovittelun tai sovittelutyön mittarit.

Huomioitava on, että valtakunnallisen kehittämisen etenemiseen on vaikuttanut viimeisen vuoden ajan epätietoisuus siitä, siirtyykö toiminta oikeusministeriön hallinnonalalle vai ei.

Tahtotilan ja strategian lisäksi toimistot ovat toivoneet enemmän **ohjausta käytännön työn tekemiseen**. Toimistot ovat kokeneet toimistojen eriävät käytännöt häiritsevänä ja kaipaisivat tarkempaa sääätelyä ja reunaehtojen määrittelyä työn tekemisen ja käytäntöjen yhtenäistämisen tueksi. Toisaalta haastatellut toimistot olivat myös huolissaan omien käytäntöjensä säilymisestä muutoksessa, sillä niiden koetaan toimivan ja niistä haluttaisiin pitää kiinni. Ohjaamisen ja toimistojen oman määräysvallan välillä täytyy siis tasapainoilla.

Valtakunnalliselta keskushallinnolta kaivattu määräävämpi ote on kuitenkin jossain määrin ristiriitainen toive, sillä **THL:n rooli** on ohjaava, ei määräävä. THL ei ole työnantaja-asemassa sovittelutoimistoihin nähden, eikä tehdyt suositukset ole juridisesti sovittelutoimistoja sitovia. Ainut määräysvalta perustuu THL:n jakamaan valtionkorvaukseen ja siihen liittyvän puitesopimuksen ja sen ehtojen noudattamiseen. Sovittelupalvelua tarjoavilla 18 eri palveluntuottajalla voikin kaikilla olla eri näkemyksiä palvelusta ja taustaorganisaatioilla voi olla omia hallinnollisia sääntöjä ja käytänteitä, jotka vaikuttavat myös sovittelupalvuun ja -prosesseihin. Ministeriösiirron yhteydessä siirryttäisiinkin todennäköisesti niin kutsuttuun yhden toimijan malliin, jolloin yhtenäistäminen voisi sujua luontevammin, kaikkien sovittelutyön-

tekijöiden ollessa yhden ja saman työnantajan palveluksessa. Nykyisin sovittelutoiminnan johtaminen on kuulunut sosiaali- ja terveysministeriölle (STM), mutta se on koettu kaukaiseksi toimijaksi, joka ei niinkään puutu toimistojen käytännön työhön. Sovittelutoiminnan koordinointiin liittyvää työnjakoa olisikin siis tarpeen selventää ja järjestyttää.

Sovittelulaki luo sovittelutoiminnalle raamit, joita jokaisen sovittelutoimiston on noudatettava. Lais-ta ei tulisi poiketa ja sen tulisi ohjata toimintaa. Sovittelulaki on kuitenkin hyvin yleisluontoinen, ja jo pelkästään tutkimukseen haastatellut kaksi sovittelutoimistoa tuntuivat tulkitsevan sitä eri tavoin. THL:n asiantuntijan mukaan sovittelulaki on toiminut hyvin, sillä se noudattaa sovittelun yleistä ajatusta ja mahdollistaa restoratiivisen palveluntuottamisen. Joustovara on koettu heidän kannaltaan hyväksi asiaksi, sillä se antaa toimistoille liikkumatilaa tehdä asiat itsellensä sopivalla tavalla. Sovittelulakia on myös aiemmin täsmennetty ja sitä tullaan todennäköisesti täsmentämään myös ministeriösiirron myötä. Aihetta voisi olla kuitenkin tarpeen tutkia sovittelutoimistojen näkökulmasta käsin. Miten lakia tulkitaan ja missä kohdissa tulkinnanvaraa on ehkä liiaksikin? Joustovaraa on varmasti jätettävä, mutta tulkinnanvaraisuus voi johtaa myös turhiin eroihin sovitteluprosesseissa.

Lisäksi sovittelu prosessien yhtenäistämiseen vaikuttaa muiden **sovittelukentällä toimivien tahojen tulkinnat ja ohjeistukset sovittelusta**, joiden noudattamisessa voi myös olla vaihtelua eri

alueilla. Tästä esimerkkinä toimii poliisin tekemä sovittelualoite. Sovittelulaki ei velvoita poliiseja kysymään lupaa aloitteen tekemiselle osapuolilta, mutta poliisihallitus on omassa ohjeistuksessaan näin kehottanut tekemään. Pirkanmaalla tätä ohjeistusta tunnuttiin noudatettavan melko tarkasti, kun taas Varsinais-Suomessa poliisi ja sovittelu-toimisto ovat yhdessä päättäneet, että lupaa ei kysytä, vaan aloitteet tehdään ja toimitetaan suoraan sovittelutoimiston käsiteltäviksi.

Samaan aikaan yhtenäistämistyön haasteena on sovittelun **erityisluonteen säilyttäminen**, joka herättää huolta osassa haastateltavia. Pelkona on, että restoratiivisuus ja asiakaslähtöisyys kärsivät, jos prosessia kehitetään ja tehostetaan liiaksi, eikä siihen joustovaraa.

”Mitä standardoidummaks prosessit menee, niin sit siin on tavallaan se kiinnipitäminen siitä, et se inhimillisyy ja semmonen ihmisläheisyys säilytetään.”

- Varsinais-Suomen sovittelutoimiston ammattihenkilö

”Meiän ei tarvii olla sellanen perinteinen vi-ranomaistoimija, joka vaan lähettää niinku KELA jonkun päätöksen ja sit sä niinku ihmettelet itekses puol tuntii et mitä täs lukee ja kukakohan tän on tehny ja voinkohan mä olla yhteydes johonki ihmiseen, joka selittää mitä tä tarkoittaa.”

- Varsinais-Suomen sovittelutoimiston ammattihenkilö

Myös sovittelutoimistojen välistä yhteistyötä voisi tukea ja kehittää entisestään. Tapahtumia ja

foorumeita ajatusten vaihdolle on jo luotu, mutta keinoja jäsenllympään ja systemaattisempaan keskusteluun voisi olla tarpeen kehittää. Tästä lisää seuraavassa kappaleessa.

6.2.3. Kehitysehdotukset

Tutkimuksen perusteella koen, että ensimmäinen askel sovitteluprosessien valtakunnalliseen kehittämiseen ja yhtenäistämiseen olisi sovittelutoimistojen prosessien tutkiminen ja vertailu. Tähän mennessä kukin toimisto on kehittänyt toimintaansa omassa poterossa ja toiminut omien käytäntöjensä mukaisesti. Toimistojen omia prosesseja ei ole avattu kirjalliseen tai visuaaliseen muotoon, ainakaan sellaisella tarkkuudella, mikä sallisi niiden tarkastelun ja vertailun valtakunnallisesti. Vaikka toimistojen välille on luotu uusia keskusteluyhteyksiä, on systemaattisempi prosessien ja käytäntöjen vertailu jäänyt uupumaan.

Vertailun tueksi kunkin sovittelutoimiston olisi tarpeen avata oma prosessinsa kokonaisuudessaan vertailun mahdollistavaan muotoon. Tutkimuksen myötä tuli selväksi, että sekä ammattihenkilöstö että vapaaehtoissovittelijat tuntevat prosessin yksityiskohtaisesti omalta osaltaan, mutta kokonaisuutta ei välttämättä hahmoteta niin hyvin. Tämän vuoksi suotavaa olisi, että prosessin auki kirjoittamiseen hyödynnettäisiin sekä ammattihenkilöstön että vapaaehtoissovittelijoiden ammattitaitoa ja asiantuntijuutta.

Sovittelutoimistokohtaista prosessin avaamista ja auki kirjoittamista varten olen tehnyt ehdotuksen

työpajasta, jonka kukin sovittelutoimisto voisi suorittaa itsenäisesti omalla ajallaan. Työpajaan liittyvät dokumentit löytyvät opinnäytetyön liitteistä. Työpajan ajatuksena on tuoda sovittelutoimiston ammattihenkilöstö ja vapaaehtoissovittelijat yhteen, ja käydä läpi oma prosessi vaihe vaiheelta, rakentaen sitä samalla helposti hahmotettavaan ja vertailun mahdollistavaan kaaviomuotoon. Tuotokset tulisi kirjata kaikille sovittelutoimistoille yhteiselle alustalle, jossa kukin toimisto voisi nähdä toistensa tuotokset sekä vertailla ja kommentoida niitä. Alustalle koottuja prosesseja ja käytäntöjä voitaisiin vertailla esimerkiksi THL:n toimesta ja niitä voitaisiin tutkia myös suhteessa kunkin sovittelutoimiston alueellisiin olosuhteisiin ja lukuihin.

Tutkimusprosessin aikana tehty Pirkanmaan ryhmähaastattelu suoritettiin osittain ehdotettua työpajaa muistuttavalla tavalla, ja se osoitti, että yhdessä tehtynä, prosessi on mahdollista käydä läpi ja rakentaa parin tunnin aikana. Pirkanmaan ryhmähaastattelun pohjalta luotu prosessikaavio on esiteltyä seuraavalla sivulla (kuvio 11). Prosessin avaaminen nähtiin hyödyllisenä ja kunkin toimiston tekemänä sen uskottiin edistävän valtakunnallisten erojen tunnistamista ja yhtenäistämistä.

"Kyl mä ajattelen et se olis ihan hyvä idea, et jokainen toimisto käyttäis sen 2 tuntia, joka on tosi pieni aika, siihen hyötyyn nähden. Ei olis ollenkaan huono juttu. Ja sit siitä vois joku ulkopuolinen tehdä niitä huomioita ja nostoja, tavallaan et missä niitä eroja on ja mitä ne tarkoittaa. Tai et kenen tarpeista ne erot tulee.

Tuleeks ne vaikka niistä olosuhteiden rajoitteista tai toimintakulttuurista tai jostain vanhoista perinteistä."

- Pirkanmaan ryhmähaastatteluun osallistunut

Vertailun kautta voitaisiin nähdä missä määrin eroja on ja havainnoida mistä erot johtuvat. Lisäksi voitaisiin haarukoida sitä, miten paljon joustovaraa prosessiin on tarpeen jättää ja miltä osin. Vertailua varten tehtyjen materiaalien myötä sovittelutoimistojen sekä THL:n välinen keskustelu prosessin eroihin, käytäntöihin ja yhtenäistämiseen liittyen olisi sujuvampaa ja prosessin yhtenäistämistä voitaisiin suunnitella yhteistuumin. Samalla voitaisiin luoda sovitteluprosessille yhteisiä reunaehtoja, jotka auttaisivat tuottamaan tasalaatuista palvelua ympäri Suomen. Esimerkkejä Pirkanmaan ja Varsinais-Suomen sovitteluprosessien eroista olen koostanut Pirkanmaan prosessikaavion yhteyteen (kuvio 12).

Sovittelutoimistojen sisäisen prosessin tuntemus ja niiden vertailu myös loisi pohjan sovittelutoiminnan muihin sidosryhmiin (kuten poliisiin ja asiakkaisiin) kohdistuvaa tutkimusta varten. Kehittämistyötä tulisikin tehdä lomittain siten, että sovitteluprosessien vertailusta ei siirryttäisi suoraan yhtenäistetyn prosessin suunnitteluun, vaan välissä tutkittaisiin muiden tahojen tarpeita, jotka voitaisiin sitten ottaa huomioon yhtenäistetyn prosessin suunnittelussa. Lisää poliisiin ja asiakkaisiin liittyvästä tutkimus- ja kehittämistyöstä seuraavassa osiossa (6.3.).

Pirkanmaan sovittelutoimisto	Ennen aloitetta	1. Aloitte	2. Aloitteiden kirjaus	3. Aloitteiden läpikäynti jaako	4. Yhteystiedot-pöytäkirjat	5. Asiakkaiden yhteydenotto ja edellytysten arviointi	6.A Myönteinen sovittelupäätös	6.B Kieltäminen sovittelupäätös	7. Sovittelijoiden valinta	8. Sovittelijoiden kontaktointi	9. Juttupapereiden toimittaminen	10. Pöytäkirjan tutustuminen ja sovittelupäätöksen kontaktointi	11. Erillistapaamisten sopiminen ja tapaamisjärjestely	12. (Erillistapaamiset)	13. Yhteistapaamisten sopiminen ja tapaamisjärjestely	14. Yhteistapaaminen	15.A Sopimus	15.B Ei sopimusta	15.C Keskeytyminen	16. Raportit	17. Palautekeskustelu	18. (Sopimuksen seuranta)	19. Sovittelun päättymisen	Sovittelun jälkeen		
Poliisi	Asiakas voi ottaa yhteyttä poliisin sovittelutoimistoon. Ennen aloitetta sovittelutoimisto on avoinna. Hyvää vieraankäyttäytymistä odotetaan ja tapauksittain sovittelutoimiston vierailu on vapaa.	Asiakas ottaa yhteyttä poliisin sovittelutoimistoon. Tarkastetaan aloitteen sisältö ja tarvittaessa lisätietoja kysytään.	Asiakas kirjaa aloitteen poliisin sovittelutoimistoon. Tarkastetaan aloitteen sisältö ja tarvittaessa lisätietoja kysytään.					Asiakas ottaa yhteyttä poliisin sovittelutoimistoon. Tarkastetaan aloitteen sisältö ja tarvittaessa lisätietoja kysytään.										Asiakas ottaa yhteyttä poliisin sovittelutoimistoon. Tarkastetaan aloitteen sisältö ja tarvittaessa lisätietoja kysytään.	Asiakas kirjaa aloitteen poliisin sovittelutoimistoon. Tarkastetaan aloitteen sisältö ja tarvittaessa lisätietoja kysytään.				Asiakas ottaa yhteyttä poliisin sovittelutoimistoon. Tarkastetaan aloitteen sisältö ja tarvittaessa lisätietoja kysytään.	Asiakas kirjaa aloitteen poliisin sovittelutoimistoon. Tarkastetaan aloitteen sisältö ja tarvittaessa lisätietoja kysytään.	Asiakas ottaa yhteyttä poliisin sovittelutoimistoon. Tarkastetaan aloitteen sisältö ja tarvittaessa lisätietoja kysytään.	Asiakas kirjaa aloitteen poliisin sovittelutoimistoon. Tarkastetaan aloitteen sisältö ja tarvittaessa lisätietoja kysytään.
Toimistosihteeri																										
Sovittelutoiminnan vastuuhenkilö																										
Sovitteluohjaaja																										
Sovittelijat																										
Asiakas																										
Materiaalit																										
Omat käytännöt ja kehitelmät																										
Tavoiteaika																										

KUVIO 11: Pirkanmaan sovitteluprosessi

Poliisiyhteistyö

- Poliisi ei tee yhtä matalalla kynnyksellä aloitteita, vaan osapuolilta tiedustellaan halukkuutta sovitteluun ja lupaa sovittelualoitteen tekemiseen lähes aina
- Sovittelutoimisto ottasi mieluummin käsittelyyn enemmänkin aloitteita

Sovittelutoiminnan vastuuhenkilön rooli sovitteluprosesseissa

- Vastuuhenkilöllä aktiivinen rooli sovitteluprosessien hoitamisessa ja on sitä kautta tietoinen kaikista toimistossa käsiteltävistä tapauksista
- Hoitaa aloitteiden läpikäynnin, jaon ja sovittelupäätökset itse

Asiakas-yhteydenpito

- Hieman enemmän yhteydenpitoa asiakkaisiin prosessin aikana, mm: poliisin tiedustelut ja myönteisen sovittelupäätöksen toimittaminen
- Vähemmän aloitteita, joten enemmän aikaa käytettävissä per asiakas

Erillistapaamiset

- Eivät kuulu sovitteluprosessiin vakiona, vaan pidetään vain tarvittaessa
- Vaihtoehtoina lyhyet (n. 15min) ja pitkät (n. 1h) erillistapaamiset tarpeen mukaan

Käytännöt, kehitelmät ja materiaalit

- Suurin osa sovittelualoitteista sähköisesti poliisilta sovittelutoimistolle
- Sihteeri kirjaa aloitteita sitä mukaa kun niitä tulee viikon aikana
- Asiakkaiden hyväksyttävä etätapaamisen pelisäännöt ennen tapaamiseen osallistumista
- SOPUn puutteita paikkaamaan kehitetty etenkin Teams-listauksia, jotka auttavat mm. sovittelijoiden ja seurantojen organisoimisessa

KUVIO 12: Esimerkkejä Pirkanmaan sovitteluprosessissa havaituista eroista Varsinais-Suomeen verrattuna

6.3. Sovitteluprosessin ulkoinen kehittäminen

Tässä osiossa käyn läpi rajauksen mukaista sovitteluprosessia ja sen kehittämistä sovittelutoimistojen ulkopuolisesta näkökulmasta, eli poliisien ja asiakkaiden kannalta.

6.3.1. Sovitteluprosessi poliisien silmin

Poliisi on sovittelutoiminnan merkittävin yhteistyökumppani, sillä yli 90% sovittelualoitteista tulee heiltä. Poliisin kanssa tehdään yhteistyötä sekä valtakunnallisella että paikallisella tasolla. Valtakunnallisella tasolla työtä tehdään poliisihallituksen kanssa mm. vuosittaisten sovittelu-päivien merkeissä ja keskinäisen yhteydenpidon kautta. Poliisihallitus laatii kuitenkin omat sovitteluun liittyvät ohjeistuksensa sovittelulakia tulkiten ja noudattaen. THL kommentoi ohjeistuksia ja pyrkii tuomaan omia näkökantojaan esille. Haastattelujen perusteella poliisihallituksen luomien ohjeistusten noudattamisessa on kuitenkin paikallisia eroja, mikä on omiaan luomaan yhä enemmän vaihtelua ja kirjavuutta sovitteluprosesseihin.

Paikallisesti yhteistyötä tehdään vaihtelevammin. Molemmissa haastatelluissa sovittelutoimistoissa paikallista yhteistyötä tehdään melko paljon ja siihen ollaan verrattain tyytyväisiä. Poliisit tuntuvat ymmärtävän sovittelun arvon yhteiskunnallisesti ja tiedostavat sen keventävän myös heidän työtaakkaansa. Sovitteluun liittyvissä asenteissa on kuitenkin alueellisia eroja, mitkä vaikuttavat myös yhteistyöhalukkuuteen, yhteistyön määrään ja

sovitteluun liittyviin käytäntöihin, kuten halukkuuteen tehdä sovittelualoitteita. THL:n asiantuntija arvelee kuitenkin, että poliiseilla on melko hyvin tiedossa, mistä sovittelussa on kyse ja että palvelua on saatavilla ympäri Suomea. Sovittelulain mukaan poliiseilla onkin velvollisuus kertoa asiakkaille sovittelun mahdollisuudesta.

Haastatteluista käy kuitenkin ilmi, että yhteistyötä voisi olla enemmänkin. Haastateltavien kuvaillessa prosessien vaiheita, joissa poliisi on mukana, on havaittavissa jonkin verran epävarmuutta ja epämääräisyyttä. Käytäntöjä on, mutta osa niistä tuntuisi kaipaavan tarkennusta ja lähempää tarkastelua. Vaikuttaa siltä, että poliisin kanssa ei olla aina samalla sivulla siitä, mitä tehdään ja miten, ja toisaalta mitä tavoitellaan ja miksi. Sama pätee puolin ja toisin: poliisien olisi hyvä ymmärtää miksi sovittelutoimistossa asiat tehdään kuten tehdään, ja sovittelutoimistojen olisi hyvä ymmärtää mitkä käytännöt helpottaisivat poliisien työtä. Molemmat tahot voisivat todennäköisesti oppia toisiltaan, ja hyvä olisikin, jos sovittelutoimistojen ja poliisilaitosten välistä yhteydenpitoa ja yhteistyötä lisättäisiin. Tahot olisi hyvä tuoda saman pöydän ääreen pohtimaan sovitteluprosessia, yhteisiä käytäntöjä ja reunaehtoja. Paikallisen tutkimuksen tueksi olen kerännyt ajatuksia tutkimusaiheista, joiden kautta aihetta voitaisiin päästä kehittämään myöhemmin myös valtakunnallisella tasolla (kuvio 13).

Myös valtakunnallisella tasolla yhteistyön lisäämisestä voitaisiin hyötyä molemminpuolisesti. Kentältä saadun tiedon kautta sovitteluun liittyviä

käytäntöjä voitaisiin vertailla myös valtakunnallisesti, molempien toiveet ja tarpeet huomioiden. Tämän kautta voitaisiin määritellä selkeämmät tavoitteet ja strategia tavoitteiden saavuttamiseen, sekä panostaa yhtenäisten käytäntöjen jalkauttamiseen ja sovitteluun liittyvän koulutus- ja tiedotusmateriaalin jakamiseen poliisilaitoksilla.

Yhteistyö ja kommunikointi

- Miten poliisin ja sovittelutoimiston välinen yhteistyö toimii tällä hetkellä? Mikä toimii, mikä ei?
- Kulkeeko tieto sujuvasti, vai ilmeneekö kommunikoinnissa haasteita?

Nykyinen sovitteluprosessi ja siihen liittyvät käytännöt

- Millainen sovitteluprosessi on poliisin näkökulmasta katsottuna? Mistä vaiheista se koostuu?
- Miten prosessi jäsenyy sovittelutoimiston prosessin ympärille?
- Miten poliisi tekee sovitteluprosesseihin liittyvää työtä ja mitä käytäntöjä siihen liittyy?
- Miten prosessi ja käytännöt toimivat poliisin puolella?
- Miten prosessi ja käytännöt toimivat poliisin ja sovittelutoimiston rajapinnassa?

Työn reunaehdot, jaettu ymmärrys ja uudet käytännöt

- Mitkä säännöt ja periaatteet ohjaavat työn tekemistä molemmin puolin? Mitä perusteluita käytäntöjen taustalla on ja miten toinen taho voisi ottaa ne huomioon?
- Mitä tarpeita ja toiveita tahoilla olisi toistensa suuntaan? Mitä käytäntöjä olisi tarpeen muokata tai luoda?
- Millaiset yhteiset reunaehdot ja pelisäännöt auttaisivat tekemään työtä mahdollisimman hyvin ja tasalaatuisesti?

KUVIO 13: Paikallisten sovitteluprosessien tutkiminen ja kehittäminen poliisin ja sovittelutoimistojen kanssa

6.3.2. Sovitteluprosessi asiakkaiden silmin

Kerron ensin sovitteluprosessin asiakkaisiin liittyvistä näkemyksistä ja haasteista asiakasnäkökulmaa edustaneen henkilön haastattelun pohjalta. Tämän jälkeen tuon yhteen kaikki aiheeseen liittyvät haasteet kehitysehdotuksineen taulukon muodossa, sisältäen myös kappaleessa 6.1.2. kuvailut asiakkaisiin liittyvät ongelmakohdat.

Asiakshaastattelu

Asiakasnäkökulmaa edustaneen henkilön haastattelussa tuli esiin monia samoja haasteita, kuin Varsinais-Suomen sovittelutoimiston haastateluissa. Haastateltava oli osallistunut sovitteluprosessiin lähes 15 vuotta sitten, ystävänsä avustajana. Sovittelu järjestettiin pääkaupunkiseudulla. Kaikki lainaukset ovat tästä kyseisestä haastattelusta.

Haastateltava ei ollut tiennyt sovittelusta mitään, ennen kuin osallistui itse sovitteluprosessiin ystävänsä avustajana. Hän huomautti, että monista muista oikeuteen liittyvistä aiheista on kuullut esimerkiksi elokuvien tai uutisten kautta, mutta sovittelun kohdalla tilanne on eri. Ennakkotietoa ei ollut, eikä myöskään mielikuvia, joiden varaan olisi voinut alussa luottaa.

Epätietoisuutta oli aiheuttanut etenkin sovittelun sijoittuminen oikeusjärjestelmään ja sovittelun auktoriteetti juridisessa kentässä. Epäselvää oli ollut, mitkä olisivat olleet vaihtoehtoiset menettelytavat sovittelulle ja toisaalta se, miten tapaus

tulisi etenemään oikeusjärjestelmässä.

”Esim. joku infografiikka voisi olla kiinnostava, et nyt ku puhutaan sovittelumenettelystä, niin puhutaan tästä pienestä osasta kun katsotaan kaikkia oikeudellisia operaatioita. Et sais itten-sä kartalle.”

”Että entä jos me sanotaan, että ei ja ne sanoo, että joo, niin mitä sitten? Mennäänks me sit jonneki seuraavaan oikeusasteeseen ja tavallaan pitääkö meidän niinku performoida tässä niin hyvin, ettei me jouduta seuraavaan oikeusasteeseen? Niin tavallaan kaikki tämänöinen, ikään kuin se hierarkia tässä koko lainsäädännössä, siinä oikeusprosessissa, oli epäselvää ja se aiheutti tavallaan tällaista niinku, miten sen nyt sanois, niinku päänvava ja stressiä siihen tilanteeseen.”

Epäselväksi oli jäänyt myös sovittelun luonne ja toimintatavat. Haastateltava ja hänen avustettavansa eivät tienneet mikä heitä odottaa ja miten heidän tulisi tilanteeseen varautua. He valmistautuivat huolellisesti, dokumentteja läpi käyden ja muistiinpanoja tehden, ja varautuivat siihen, että tilanteessa tulisi voida puolustautua ja pitää puolensa. Haastateltava oli pyydetty mukaan henkiseksi tueksi ja avustettavan puolesta puhujaksi, mutta molemmat olivatkin yllättyneitä, kun tapaamisessa kävikin ilmi, ettei avustaja saakaan osallistua keskusteluun. Avustettava oli kokenut tilanteen hyvin ahdistavaksi, mutta ennakkoon tehdyt muistiinpanot olivat auttaneet selviämään tilanteesta.

Sovitteluprosessi itsessään oli ollut hyvin nopea ja koko juttu oli haastateltavan muistikuvien mukaan käsitelty parin kuukauden sisällä. Lyhyestä kestostaan huolimatta prosessi oli kirjeen saapumisesta sopimuksen tekoon asti tuntunut hyvin stressaavalta, sillä mitään tietoa ei ollut siitä, miten kauan prosessi tulisi kestämään. Lisäksi saadun informaation vähäisyys lisäsi jännitystä ja teki tapaamisen odottelusta stressaavaa aikaa. Haastateltava koki nimenomaan epävarmuuden tehneen prosessista piinavamman ja koki, että olisi ehdottomasti kaivannut lisää tietoa sovittelusta ja koko prosessista. Lisäksi asiakkaan kanssa keskustelu ja erinäisten asioiden varmistaminen olisi parantanut kokemusta.

”Tietysti se chekkaaminen, niinku se asiakaspalvelullisuus, et näiden varmistaminen et onko ymmärretty, onks avustajat, onks nää luettu, mikä päivä [tapaaminen] olikaan, ootteks varautunu siihen et ei saadakaan ratkastua. Sellanen tietty kädestä pitäminen on varmasti tosi oleellista.”

Haastateltavan sovitteluprosessiin oli kuulunut yksi yhteistapaaminen. Tapaamista hän kuvasi neutraaliksi, asialliseksi ja puolueettomaksi, mutta silti epämiellyttäväksi. Molemmat osapuolet olivat hänen mukaansa kuitenkin olleet hyvin jännittyneitä, kuin ”kaks tärkeää eläintä omassa loukussaan”. Hän koki osapuolten kantaneen hyvin suurta tunnettaakkaa sekä koko prosessin että tapaamisen ajan. Esitellessäni erillistapaamisten konseptin, hän oli vahvasti sitä mieltä, että niistä olisi heidän tilanteessaan ollut hyötyä.

”Koetko, että erillistapaamiset olis helpottanu tätä tilannetta?”

”Ehdottomasti. Se olis tärke elementti. Sitte kullekin joka saapuu [yhteistapaamiseen], olis jotain tuttua.”

”En muista tarjottiinko kahvia, mut ne on musta niinku asioita mitkä on silti aika oleellisia. Kyseessä tilanne jossa ei oo ennen oltu ja se on epämiellyttävä kaikille. Niin yleensä on kivempi tehdä epämiellyttäviä asioita jos on jotain kivaa, niinku kaffe ja pulla.”

Lisäksi haastateltava koki, että tapaaminen oli tuntunut jossain määrin ”kotikutoiselta” ja epä-määräiseltä. Kukaan ei ollut selvästi johtanut tilannetta, eikä tapaamisessa ollut selkeää struktuuria tai ohjeita, joita olisi voinut noudattaa. Hän oli pohtinut, miten tila oli yllättävän pieni ja miten toimittaisiin, jos joku alkaisi käyttäytymään aggressiivisesti. Ottaisiko joku tilanteen haltuun tarvittaessa? ”Kotikutoisuuden” hän näki liittyvän myös sovittelun valtasuhteisiin ja tapaamisen dynamiikkaan. Epämääräisyys, epätietoisuus ja struktuurin puute voisivat haastateltavan mukaan aiheuttaa epäsymmetriaa tilanteeseen ja mahdollistaa epäreilunkin vallankäytön osapuolten välillä.

Sopimuksen saavuttaminen ja sovittelun päättyminen olivat molemmille, sekä haastateltavalleni että hänen avustettavalleen helpotus. Sen myötä asia saatiin lopulta käsiteltyä ja siitä päästiin irti.

Asiakaskokemukseen liittyvät haasteet yhteen koottuna

Seuraavaan taulukkoon (kuvio 14) on koostettuna asiakkaisiin liittyviä haasteita kaikkien haastateltujen näkökulmasta. Näiden pohjalta on ehdotettu millaisia kysymyksiä ja tutkimusaiheita sovittelun asiakaskokemukseen liittyy, ja miltä tulevaisuus voisi näyttää, jos aihetta lähdetäisiin tutkimaan ja kehittämään.

	Haasteet	Kysymykset	Skenaario
Sovittelun tunnettuus	<ul style="list-style-type: none"> • Epätietoisuus oikeusjärjestelmästä ja sen tasoista • Epätietoisuus sovittelun sijoittumisesta oikeusjärjestelmään ja sen suhteesta muihin järjestelmän toimijoihin • Epätietoisuus ja väärät mielikuvat sovittelusta ja sen luonteesta • Sovittelukentän ja eri sovittelutyypin vaikea hahmotettavuus • Epätietoisuus mahdollisuudesta ja oikeudesta sovitteluun 	<ul style="list-style-type: none"> • Onko oikeusjärjestelmä ja siihen liittyvät instituutiot tarpeeksi selkeitä ja ymmärrettäviä niitä käytettäviä kansalaisia ajatellen? • Käydäänkö sovittelusta riittävästi julkista keskustelua? • Annetaanko sovittelusta oikeanlainen kuva julkisessa keskustelussa? • Mitä kautta sovittelusta voi kuulla ja oppia? • Tuetaanko restoratiivista kulttuuria muillakin keinoilla kuin sovittelulla? 	<p>Suomen oikeusjärjestelmää osataan tulkita ja sen eri palveluja hyödyntää. Rikos- ja riita-asioiden sovittelu tunnetaan ympäri maan osana oikeusjärjestelmää ja sovittelekenttää. Sitä pidetään ensisijaisena vaihtoehtona monien tapauksien ratkaisemisessa ja yhä useammat osaavat hakeutua itse suoraan sovittelupalvelujen äärelle. Restoratiivinen ajattelu on rantautunut kulttuuriin laajemminkin ja asiat halutaan selvittää mieluummin keskustelemalla, ei rankaisemalla.</p>
Sovittelu omassa tapauksessa	<ul style="list-style-type: none"> • Vaikeus hahmottaa miten oma tapaus liikkuu järjestelmässä ja miten eri tahot eroavat toisistaan • Epätietoisuus sovittelun eduista oman tapauksen kannalta • Epätietoisuus sovittelun vaikutuksista omaan tapaukseen, sen lopputulokseen ja käsittelyn jatkumiseen • Epätietoisuus eri vaihtoehdoista oman tapauksen hoidossa 	<ul style="list-style-type: none"> • Millä keinoin asiakasta autetaan ymmärtämään sovittelua ja sovitteluprosessia kokonaisuudessaan? • Selvitetäänkö sovittelun edut ja vaikutukset asiakkaille riittävästi selkeästi? • Saako asiakas riittävästi informaatiota hahmottaakseen omia vaihtoehtojaan ja sovittelun etuja ja vaikutuksia? • Onko annettu informaatio ymmärrettävää ja helposti sisäistettävää? 	<p>Sovittelu on pääpiirteittäin tuttu konsepti suomalaisille ja sen hyödyt ovat monille selvillä jo ennen sovittelu-prosessiin päättymistä. Sovittelusta, sen hyödyistä ja vaikutuksista erilaisiin tapauksiin on saatavilla kattavaa tietoa valtakunnallisesti keskitetyltä sivustolta, jossa on huomioitu myös selkokieliäisyys ja monikulttuurisuus. Palvelu on tasalaatuista ympäri Suomen, mikä helpottaa laadukkaan ja monipuolisen tiedon jakamista keskitetyksi. Asiakas saa helposti yhteyden myös paikallisiin sovittelemistoihin, kaivatessaan lisätietoja sovittelusta.</p>
Sovitteluprosessi	<ul style="list-style-type: none"> • Epätietoisuus sovitteluprosessin vaiheista, etenemisestä ja kestosta ja vaikeus pysyä kärryllä siinä • Epätietoisuus prosessiin valmistautumisesta ja asiakkaalta odotetuista asioista • Epävarmuus ja epätietoisuus prosessin jatkumisesta sovittelun jälkeen • Epätietoisuus omista vaihtoehdoista prosessin aikana • Hankaluus sitouttaa asiakkaita prosessiin • Epäselvyys sovittelemistojen roolituksessa ja omaa tapausta hoitavien henkilöiden vastuualueista • Tukihenkilöiden roolin ja tehtävien epämääräisyys • Vaikeus ymmärtää ja sisäistää annettua infoa • Prosessin aiheuttamat epävarmuuden tunteet ja suuri tunnettaakka • Prosessin ja sovittelemistojen kotikutoisuus • Kyky tarttua ja olla yhteydessä tarjottuun apuun 	<ul style="list-style-type: none"> • Saako asiakas riittävästi informaatiota sovitteluprosessista ja sen eri vaiheista? • Onko annettu informaatio ymmärrettävää ja helposti sisäistettävää? • Annetaanko tietoa oikeaan aikaan? • Tulisiko tietoa saada muillakin tavoilla? • Huomioidaanko prosessin ja sovittelun aiheuttamat tunteet riittävässä määrin ja oikealla tavalla? 	<p>Erilaisten asiakkaiden tarpeet on tunnistettu ja otettu huomioon sovittelemistojen prosessissa entistä paremmin. Prosessi on helposti ymmärrettävissä ja seurattavissa, ja sen aikana on helppo hengittää, tietäessään miten asiat etenevät ja mitä on odotettavissa. Asiakas osaa ottaa aktiivisen roolin prosessissa ja sitoutua sen loppuun viemiseen. Annettu tieto on pääosin valtakunnallisesti tuotettua ja kaikki saavat saman, laadukkaasti ja huolella tuotetun materiaalin käsiinsä, sekä pystyvät tarvittaessa löytämään lisää tietoa aiheesta myös valtakunnallisesti yllä pidetyltä sivustolta.</p>

KUVIO 14: Sovittelun ja sovittelemistojen tutkiminen ja kehittäminen asiakkaiden kanssa

6.3.3. Kehittämisen strategia

Onnistunut sovitteluprosessi ei ole siis ainoastaan sovittelutoimistojen sisäistä toimintaa tukeva, vaan se vastaa myös muiden sovitteluun liittyvien tahojen ja sidosryhmien tarpeisiin. Tämän opin- näytetyön rajauksen osalta se tarkoittaa etenkin poliisien ja asiakkaiden näkökulmien ja tarpeiden huomioimista.

Tähän mennessä poliisin ja asiakkaiden tarpeita ei ole juurikaan tutkittu. Poliisin kanssa on toimivaa yhteistyötä ja hyvä keskusteluyhteys, mutta myös suunnitelmallisempi, sovitteluprosessiin keskittyvä tutkimus olisi tarpeen. Asiakkaiden osalta tutkimus on tarkoittanut lähinnä asiakaspalautteen keräämistä, mutta senkin vastausprosentti on jäänyt pieneksi. Lisäksi pitkälti kvantitatiivista tietoa tuottava asiakaspalautte ei tarjoa syvällisempää näkemystä asiakaskokemuksen haasteiden ja tarpeiden ymmärtämisen tueksi. Asiakkaisiin kohdistuvia tutkimuskäytäntöjä on myös viime vuosina tiukennettu ja asiakastutkimukset on tehty käytännössä mahdottomiksi väitöskirjaa alem- pitasoisille tutkimuksille. Samaan aikaan THL:llä ei kuitenkaan ole omaa tutkimusresurssia, joten lähtökohdat asiakastutkimuksen tekemiselle ovat hyvin rajatut.

Kuten luvussa 6.2.3 mainitsin, tulisi sovittelupro- sessin sisäistä ja ulkoista tutkimusta sekä kehittä- mistä tehdä lomittain. Tätä varten olisi syytä luoda suunnitelma, jonka avulla sovitteluproses- sien kehittämistä ja yhtenäistämistä voidaan viedä määrätietoisesti eteenpäin, kokonaiskuva mieles-

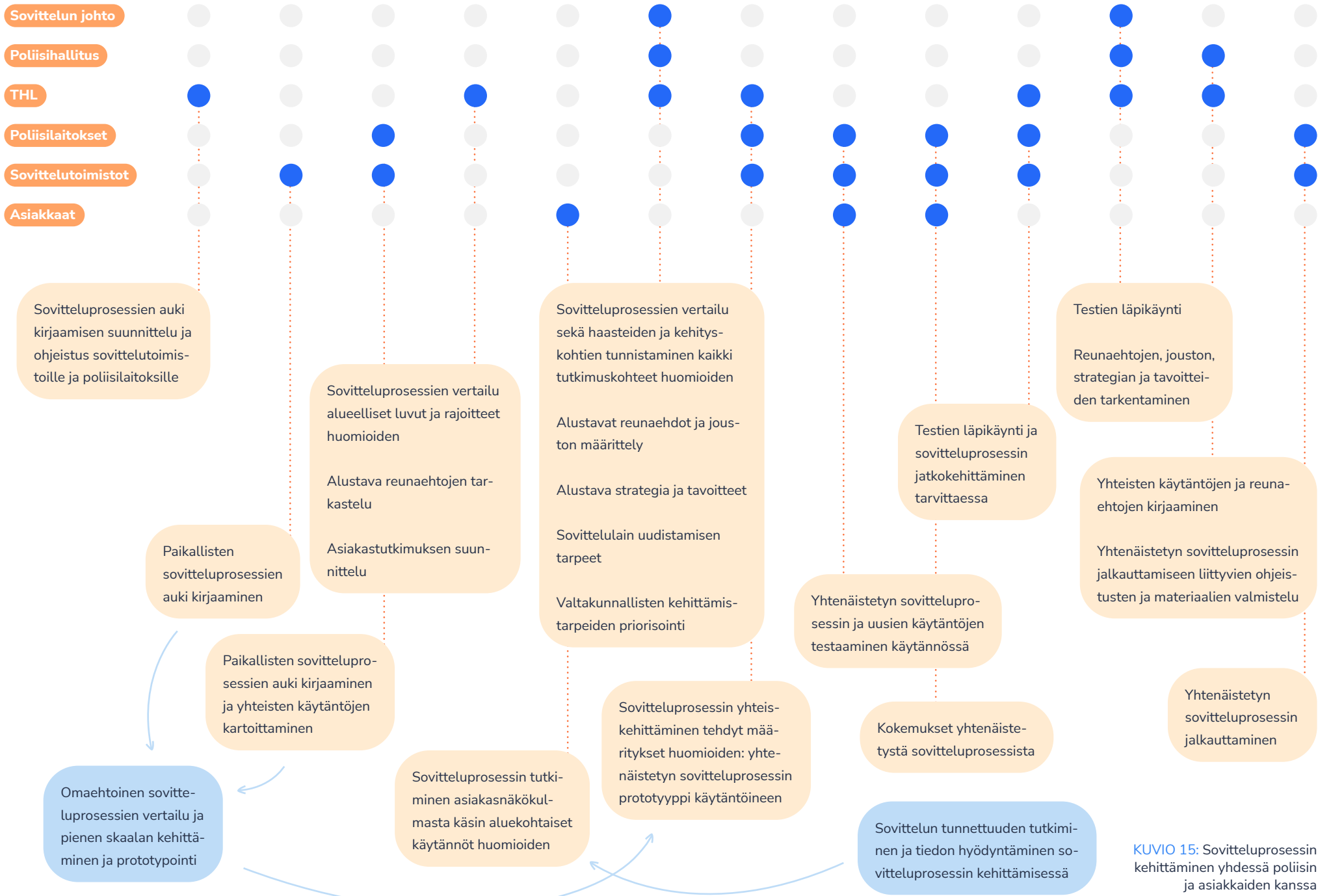
sä pitäen.

Lähtökohtana koko tutkimukselle pidän sovitte- lutoimistojen sisäisten prosessien ymmärrystä ja vertailua. Ensin olisi siis selvítettävä, miten Suomen 18 eri sovittelutoimistoa sovittelupal- velua tuottavat ja miltä heidän prosessinsa ja käytäntönsä näyttävät. Tämä auttaisi hahmotta- maan haasteiden ja tehtävän tutkimus- ja kehittä- mistyön laajuutta. Ilman sisäisten prosessien tuntemusta, tutkimuksen laajentaminen ulkoisiin toimijoihin olisi hankalaa, sillä alueellisesti vaih- televien käytäntöjen tutkiminen olisi käytännössä mahdotonta. Jotta voidaan selvittää miten sovittelu- prosessit ja käytännöt palvelevat esimerkiksi asiakkaita, on nuo prosessit ja käytännöt ensin tunnistettava.

Seuraavalla sivulla pyrin havainnollistamaan, mi- ten ja missä järjestyksessä asiassa voitaisiin edetä (kuvio 15).

Samanaikaisesti sovitteluprosessien tutkimuksen, vertailun, kehittämisen ja yhtenäistämisen kanssa olisi hyvä pohtia myös sovittelun tunnettuutta (ks. kuvio 14). Aihetta olisi syytä tutkia sekä so- vitteluun osallistuneiden henkilöiden kanssa että potentiaalisten asiakkaiden, eli tavallisten kan- salaisten kanssa. Tutkimuksesta saatu tieto voisi tuoda merkittävää tietoa kehittämisen ja yhtenäis- tämisen tueksi, antaen osviittaa muun muassa siitä miten ja millaisin materiaalein asiakkaita kan- nattaisi sovittelutoimistosta käsin lähestyä. Tut- kimuksen myötä sovittelun tunnettuutta voitaisiin pyrkiä lisäämään valtakunnallisesti, jolloin ihmiset

tietäisivät mistä sovittelussa on kyse ja tiedostai- sivat sen olevan yksi vaihtoehto oikeusprosessin ohella. Rikosilmoitusten sijaan kansalaiset voisi- vat ottaa yhteyttä suoraan sovittelutoimistoihin omaehtoisestikin, mikä voisi entisestään säästää poliisin resursseja.



KUVIO 15: Sovitteluprosessin kehittäminen yhdessä poliisin ja asiakkaiden kanssa

7. Pohdinta

7.1. Opinnäytetyö ja sen merkitys

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tutkia sovitteluprosessin nykytilannetta ja toisaalta pohtia miten palvelumuotoilua voitaisiin hyödyntää sovitteluprosessien tutkimus- ja kehittämistyössä niin sovittelutoimistojen välillä kuin niiden ulkopuolellakin. Tutkimus oli mielestäni monin tavoin onnistunut, mutta suotavaa olisi, että työtä jatkettaisiin pidemmälle tämän opinnäytteen jälkeen.

Tutkimus- ja palvelumuotoiluprosessin kautta Varsinais-Suomen sovitteluprosessia ja sen käytäntöjä onnistuttiin tarkastelemaan lähemmin kuin aiemmin. Tutkimus mahdollisti prosessin ja käytäntöjen auki kirjaamisen, ja sen hahmottamisen kokonaisvaltaisena, monista eri tasoista ja vaiheista koostuvana palveluna. Sovitteluprosessi saatiin visualisoitua muotoon, joka auttaa myös sovittelutoimiston ammattihenkilöstöä ja vapaaehtoissovittelijoita hahmottamaan sitä paremmin. Palvelumuotoilullinen lähestymistapa tuntui auttavan tutkimukseen osallistuneita myös tunnistamaan prosessin haasteita ja kehityskohtia uudella tavalla, kun eri tasojen ja tahojen väliset kitkat tulivat paremmin näkyviin prosessin auki kirjoit-

tamisen ja visualisoimisen myötä. Tutkimuksen myötä ilmeni, että sovitteluprosessin olennaisimmat haasteet liittyvät valtakunnallisiin teemoihin ja toisaalta, että valtakunnalliset linjat tulisi määrittellä ennen kuin paikallisiin prosesseihin lähdetään tekemään suurempia muutoksia. Samalla tunnistettiin kuitenkin myös pienempiä paikallisia haasteita, joita kehittämällä sovittelutoimisto voi hioa omaa prosessiaan, prototypoiden ratkaisuja valtakunnallisen kehittämistyön tueksi.

”Jatkotyöstölle onkin oivat lähtökohdat raportin avulla. Tulemme varmasti hyödyntämään. Prosessikaavio sai kiitosta myös muilta osallistujilta ammattihenkilöstössä. Tästä on apua myös sovittelijoiden koulutuksessa, kuin myös uusien työntekijöiden perehdytyksessä ja kehittämistyössä yleisemminkin.”

- Varsinais-Suomen sovittelutoimiston ammattihenkilö

Yksittäisen sovitteluprosessin tarkastelun lisäksi tutkimuksen myötä pyrittiin aloittamaan sovitteluprosessien valtakunnallisten erojen tunnistamista ja viitoittamaan tietä työn jatkamiselle. Sovitteluprosessien tarkastelu ja vertailu näyttäytyi tärkeänä askeleena matkalla kohti yhtenäisempää sovit-

telupalvelua, sillä nykyinen ymmärrys eroista oli vähäinen. Yhtenä työn tuotoksena syntyi ehdotus työpajasta, joka auttaisi sovittelutoimistoja tunnistamaan omat toimintatapansa ja saattamaan ne muotoon, joka tukisi sovittelutoimistojen välistä kehittämistyötä ja valtakunnallista sovitteluprosessien yhtenäistämistä. Käytäntöjen auki kirjaamisen lisäksi työpaja auttaisi saattamaan sovittelutoimistoja samalle sivulle, jotta prosesseista ja käytännöistä voidaan keskustella sujuvasti. Työpajan lisäksi olisi syytä harkita myös muita tapoja tehostaa sovittelutoimistojen välistä yhteistyötä ja kommunikointia, jotta kehittämistyötä voidaan systematisoida ja innovoinnille luoda uusia areenoita.

Tutkimus vahvisti tiedon siitä, että sovitteluprosessia pitäisi tutkia ja kehittää myös sovittelutoimistojen ulkopuolisista näkökulmista käsin. Oman tutkimukseni rajauksessa tämä tarkoittaisi tutkimuksen laajentamista poliisiin ja asiakkaisiin, ja heidän osallistamistaan sovitteluprosessien kehittämiseen. Sovittelutoimistojen sisäisellä työllä voidaan saavuttaa jo monia parannuksia sovitteluprosessiin, mutta etenkin yhtenäistämistyön edetessä olisi turvattava, että prosessi vastaa

myös muiden tahojen tarpeisiin. Tutkimuksessani näistä sidosryhmistä saatiin pääosin välillistä tietoa sovittelun ammattihenkilöstön ja vapaaehtoissovittelijoiden näkökulmasta, mutta tulosten perusteella on todennäköistä, että muiden sidosryhmien tutkiminen ja huomioiminen helpottaisi ja sujuvoittaisi myös itse sovittelutyön tekemistä. Palvelumuotoilu voisi hyödyttää tehtävää työtä muun muassa laadullisen tutkimuksen ja yhteissuunnittelun keinoin, varmistuen syvällisemmän ja kokonaisvaltaisemman näkemyksen koetuista haasteista ja tarpeista.

7.2. Opinnäytetyö osana muotoilun tutkimusta

Opinnäytetyöni peilasi kiinnostavasti moniin muotoilun viitekehityksessä läpikäymiini aiheisiin.

Koen projekti olleen mielenkiintoinen esimerkki muotoilusta osana julkisen sektorin kehittämistä. Hyvärisen ja kollegoiden (2015) mukaan eri julkisen sektorin toimijoiden kanssa työskennellessä muun muassa byrokraattinen toimintakulttuuri voi aiheuttaa haasteita projektin aikana. Tämä kankeus oli havaittavissa myös omassa projektissani. Eri tahojen välillä toimiminen oli ajoittain haasteellista ja tahojen välinen yhteistyö ja jaetut käytännöt tuntuivat olevan vielä lapsen kengissä. Kyse ei ollut muutosvastarinnasta, vaan pikemminkin toimintakulttuurin hitaasta muutoksesta, jonka läpiviemisessä tahot haluavat onnistua, mutta saattavat tarvita apua.

Julkisen sektorin palvelumuotoilun näkökulmasta

kiinnostavaa oli myös ajatus riskienhallinnasta palveluiden kehittämisessä (Design Commission, 2013). Rikos- ja riita-asioiden sovittelu tulee väistämättäkin kohtaamaan suuria muutoksia, jotka vaativat palveluiden ja prosessien uudistamista. Muun muassa sovittelun yhtenäistäminen tulee vaatimaan suuria investointeja ja päätösten tueksi tullaan tarvitsemaan tietoa ja perusteluja. Palvelumuotoilun keinoin kehittämistä voitaisiin tehdä hallitusti ja ratkaisuja prototyyppien, samalla varmistuen, että ne vastaavat asiakkaiden ja muiden tahojen tarpeisiin.

Projekti herätti myös paljon ajatuksia palvelumuotoilun rooliin liittyen. Työn myötä kävi ilmi, että sovitteluun liittyvää tutkimus- ja kehittämistyötä tulee olemaan tulevaisuudessa paljon ja mitä todennäköisimmin sitä tullaan johtamaan suurilta osin sovittelukentän sisältä käsin. Yksittäisten, loppuun hiottujen ratkaisujen sijaan työn edetessä vahvistuikin ajatus siitä, että sovittelutoimistot ja sovittelukenttä kaiken kaikkiaan hyötyisivät ennen kaikkea uusien työtapojen ja yhteistyötä tukevien menetelmien esittelemisestä sekä valmiuksien luomisesta. Projektin aikana roolini muuttui siis yhä enemmän mahdollistavaksi (Yu & Sangiorgi, 2017) ja sovittelukentän tulevaa tutkimus- ja kehittämistyötä tukevaksi (Burns ym., 2006).

Työssäni näyttäytyi vahvasti myös palvelumuotoilun systeeminen, eri tasot huomioiva luonne. Tutkimuksen myötä kävi hyvin ilmi, miten sovittelu on osa monimutkaista oikeusjärjestelmää sekä lukuisten tahojen ja organisaatioiden muodostamaa verkostoa. Selvää oli, että nämä kytkökset ja

riippuvaisuudet olisi otettava huomioon niin tässä työssä kuin tulevaisuudessakin (Patrício ym., 2011). Pysin työssäni rakentamaan ehdotuksia nämä riippuvuudet ja systeemin kerroksellisuus huomioiden, osoittaen, että muutoksen aikaansaaminen tulisi vaatimaan näiden tasojen välillä luovimista.

Systeemiajattelun näen toisaalta merkittäväksi myös sosiaalisen muotoilun ulottuvuudessa. Opinnäytetyön aihe oli jo itsessään sosiaalinen, mutta erittäin tärkeänä näin sovittelun sidosryhmien ja verkostojen huomioinnin, sillä ne vaikuttavat olennaisesti sovittelun yhteiskunnallisen aseman vahvuuteen ja kulttuurisen muutoksen tukemiseen pitkässä juoksussa. Olisin voinut tarjota projektini kautta tähän hetkeen, paikallisesti luotuja ratkaisuja, mutta näin sosiaalisesti merkittävämmäksi ja vastuullisemmaksi pyrkiä osoittamaan tietä sovittelun valtakunnallisen kasvun tueksi.

Yhtä lailla työssäni näyttäytyi myös systeemin toinen ääripää, eli yksilöt, jotka hyödyntävät sovittelupalvelua tai työskentelevät sen äärellä. Koen tutkimukseen sisältyneen, asiakasnäkökulmaa edustaneen henkilön haastattelun olevan erittäin tärkeä tutkimukseni kannalta. Toivon haastattelun tuovan vahvistusta jatkotutkimuksen ja -kehittämisen edistämiseksi ja osoittavan, että omakohthaisten kokemusten kuuleminen ihmisiltä itseltään on ehdottoman tärkeää, jos palvelun halutaan aidosti vastaavan asiakkaiden tarpeisiin (Vink & Oertzen, 2018).

7.3. Tutkimuksen rajoitteet

Opinnäytetyö-projektini oli lopulta haastavampi kuin osasin odottaa. Aihe oli monimutkainen ja laaja, ja siihen perehtyminen vei paljon aikaa. Aiheeseen liittyvää laadukasta kirjallisuutta löytyi paljon, mutta työn käytännön tasoa oli huomattavasti vaikeampi hahmottaa. Myös tutkimustietoa aiheesta oli saatavilla melko vähäisesti ja vain tietyistä näkökulmista käsin, ja osaan siitä oli vaikea päästä käsiksi. Samalla ilmeni, että sovitteluprosessien kehittämiseen tulisi saada ensin selkeämpiä linjanvetoja valtakunnallisesti, sillä hyvin todennäköisesti yhtenäistäminen tulee joka tapauksessa aiheuttamaan muutoksia prosesseihin. Lopulta keskityin työssäni vahvemmin nykytilanteen ymmärtämiseen, tulevaisuuden jatkotutkimuksen ja -kehittämisen pohjustamiseen ja valmiuksien kehittämiseen, valmiiden ratkaisuehdotusten sijaan. Selvää on, että tutkimukseni on vain pintaraapaisu tästä laajasta aiheesta, ja toivottavaa on, että työtä tullaan tästä eteenpäin jatkamaan, kohti konkreettisempia ratkaisuja ja toteutusta. Opinnäytetyössä onnistuttiin kuitenkin hyvin avaamaan tämänhetkisiä haasteita ja viitoittamaan tietä tulevaisuuden työn tueksi.

Yksi suurimmista tutkimukseen liittyneistä haasteista oli byrokraatiaan liittyvät vaatimukset ja rajoitteet. Tutkimusluvut pakottivat uudelleenarvioimaan tutkimuksen rajausta moneen kertaan ja tutkimuslupahakemuksiin, niiden valmisteluun ja lupien odotteluun kului yhteensä hyvin paljon aikaa, mikä oli opinnäytetyön aikarajoitteiden kannalta haastavaa. Asiaksnäkökulman sisällyttä-

minen tuli tämän myötä mahdottomaksi ja samoin poliisi oli jätettävä pois omien resurssien rajallisuuden vuoksi. Lopullinen rajausta tutkimuskohteeseen oli onnistunut, mutta kaventuneen rajauksen myötä tämän tutkimuksen asiakkaita ja poliisia koskeviin tuloksiin on suhtauduttava tietyllä varauksella ja jatkossa sidosryhmistä on saatava ensikäden tietoa.

Oman opinnäytetyöni tutkimuskohteena olivat vain poliisin aloitteesta tehdyt rikosasioiden sovitteluprosessit. Todellisuudessa aloitteen tekijöitä on paljon muitakin ja rikosten lisäksi käsitellään myös riita-asioita. Myös lasten ja nuorten tapaukset sekä lähisuhdeväkivaltatapaukset eroavat joiltain osin nyt tutkitusta prosessista, ja toisaalta myös vieraskieliset tapaukset tuovat oman lisänsä prosessiin. Vaikka rajauksen mukainen prosessi onkin hyvin yleinen esimerkki, tulisi jatkossa kiinnittää huomiota myös rajauksen ulkopuolisiin tapauksiin. Tutkimus- ja kehittämistyön saralla aiheita on varmasti jossain määrin niputettava, jotta työhön ei käytetä liikaa resursseja. Tärkeää on kuitenkin suunnitella työ siten, että tietoa pystytään eriyttämään ja erilaisia prosesseja vertailemaan.

Lisäksi koen, että tutkimus- ja palvelumuotoilu-prosessini olisi hyötynyt edes jonkinasteisesta kollegiaalisesta työskentelystä, keskustelusta ja ideoinnista. Oman kokemukseni mukaan palvelumuotoilu onkin huomattavasti hedelmällisempää, kun sitä tehdään yhteistyössä muiden ihmisten kanssa. Kun kyse on ihmislähtöisestä suunnittelusta, tärkeää olisi haastaa myös omaa ajattelua ja saada vaihtaa ajatuksia toisten kanssa. Tämä

myös usein tehostaa suunnitteluprosessia ja helpottaa järjeistämään tehtävää työtä ja sen fokuksia.

7.4. Tulevaisuus

Tämä opinnäytetyö tarjoaa kehitysehdotuksia sovittelun tulevaisuutta varten. Toivon työni herättävän ajatuksia palvelumuotoilun potentiaalista osana sovitteluprosessien tutkimus- ja kehittämistyötä, sillä tutkimuksen tulokset ja tuotokset osoittavat, että palvelumuotoilun tarjoamat erilaiset näkökulmat ja keinot voisivat tuoda merkittävää hyötyä työn tueksi. Työni herättää toivottavasti keskustelua aiheeseen liittyen ja auttaa suunnittelemaan tutkimuksen ja kehittämisen strategiaa, uudet näkökulmat huomioiden.

Kuten osa haastateltavistakin totesi, on ensimmäisen askeleen kohti tutkimus- ja kehittämistyötä kuitenkin tultava ylhäältä alaspäin. Tahtotilan ja tavoitteiden tulee olla selkeitä, jotta muutokseen voidaan sitoutua myös sovittelutoimistojen tasolla. Työtä on suotavaa tehdä yhteistyössä sovittelutoimistojen kanssa, samalla omaehtoiseen kehittämistyöhön kannustaen, mutta tavoiteltua muutosta on johdettava selkeästi ja vietävä systemaattisesti eteenpäin.

7.5. Opinnäytetyö oppikokemuksena

Opinnäytetyöprojektini opetti minulle paljon. Pääsin ensimmäistä kertaa työskentelemään laajemman aiheen äärellä itsenäisesti, hyödyntäen maisteriopinnoissani kerryttämäni tietotaitoa oikean

elämän aiheen ja yhteistyökumppanin hyväksi. Opin tietenkin paljon muun muassa työn suunnittelusta, organisoinnista ja tutkimusmenetelmistä, mutta arvokkain oppi oli ehkäpä julkisen sektorin äärellä työskentely. Pääsin kokemaan, millaisia haasteita julkisella sektorilla voi palvelumuotoilijana kohdata, ja näkemään omakohtaisesti, millä tavoin palvelumuotoilu voisi kenttää hyödyttää. Kokemuksen jälkeen olen yhä varmempi omasta halustani työskennellä julkisten palvelujen parissa, kehittäen ja suunnitellen palveluita, joista kaikki kansalaiset voivat hyötyä.

Opinnäytetyöni aihe oli minulle ennestään tuntematon, mutta nyt siihen tutustuttuani, olen kiitollinen päästyäni työskentelemään näin mielenkiintoisen ja merkittävän aiheen parissa. Koen sovittelun olevan tärkeä investointi yhteiskunnallemme ja toivon, että keskustelu restoratiivisuudesta tulee sen myötä yleistymään myös muilla areenoilla, puskien eteenpäin kulttuurista muutosta kohti sovinnollisempaa ja keskustelelevampaa yhteiskuntaa.

Kiitokset

Haluan kiittää kaikkia opinnäytetyöhöni osallistuneita ja minua siinä tukeneita:

Turun kaupunkia merkityksellisen ja mielenkiintoisen aiheen ehdottamisesta.

Varsinais-Suomen sovittelutoimistoa luottamuksesta yhteistyöhön ja innokkuudesta osallistua, sekä etenkin Saana Vuoristoa kaikesta avusta projektin alusta loppuun saakka.

Pirkanmaan sovittelutoimistoa ennakkoluulottomasta osallistumisesta.

Terveysten ja hyvinvoinnin laitosta arvokkaasta keskustelusta.

Asiakasnäkökulmaa edustaneita rohkeudestanne ottaa osaa ja kertoa kokemuksistanne.

Valvojaani Tuuli Mattelmäkeä arvokkaista kommentteista ja sopivasta puskeamisesta.

Ohjaajaani Annukka Svandaa korvaamattomista vinkeistä, avusta ja tsempeistä.

Kaisaa kaikesta avusta ja tuesta heikkoinakin hetkinä.

Sekä kaikkia muita tukenani olleita.

Lähteet

Aalto-yliopisto. (2018). Henkilötietojen käsittely tutkimuksessa. Viitattu 17.4.2022. <https://www.aalto.fi/fi/palvelut/henkilotietojen-kasittely-tutkimuksessa>

Armstrong, L., Bailey, J., Julier, G., & Kimbell, L. (2014). *Social Design Futures: HEI Research and the AHRC*. University of Brighton. <https://mapping-social-design.files.wordpress.com/2014/10/social-design-report.pdf>

Burns, C., Cottam, H., Vanstone, C., & Winhall, J. (2006). RED Paper 02: Transformation Design.

Chen, D.-S., Cheng, L.-L., Hummels, C., & Koskinen, I. (2016). *Social Design: An Introduction*. *International Journal of Design*, 10(1), 1–5.

Crosby, B. C., 't Hart, P., & Torfing, J. (2017). Public value creation through collaborative innovation. *Public Management Review*, 19(5), 655–669. <https://doi.org/10.1080/14719037.2016.1192165>

Design Commission. (2013). *Restarting Britain 2: Design and Public Services*. <https://www.designcouncil.org.uk/resources/report/restarting-bri->

[tain-design-and-public-services](https://www.designcouncil.org.uk/resources/report/restarting-bri-)

Design Council. (2019). What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond. <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond>

Elonheimo, H. (2013). Mitä restoratiivinen oikeus tarkoittaa rikosten sovittelun kannalta? <https://sovittelu.fi/kymisaimaa/wp-content/uploads/sites/4/2019/08/Restoratiivinen-oikeus-Henrik-Elonheimo.pdf>

Elonheimo, H. (2020). *Sovittelun toimialueiden tarkasteluryhmän raportti* (Nro 10/2020; s. 20). <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-470-7>

Flinck, A. (2013). Rakennamme sovintoa - Opas rikosten ja riitojen sovitteluun. *Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-623-6>

Flinck, A., & Elonheimo, H. (2020). *Sovinnon mahdollistajat vaativassa vapaaehtoistyössä—Vapaaehtoissovittelijoiden kokonaisuohjel-*

[ma](http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-484-4) (Nro 5/2020; s. 140). <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-484-4>

Hallintolaki 434/2003. Annettu Helsingissä 6.6.2003. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Hyvärinen, J., Lee, J.-J., & Mattelmäki, T. (2015). *Fragile Liaisons: Challenges in Cross-organizational Service Networks and the Role of Design*. *The Design Journal*, 18(2), 249–268. <https://doi.org/10.2752/175630615X14212498964358>

Iivari, J. (2010). *Oikeutta oikeuden varjossa: Rikossovittelulain täytäntöönpanon arviointitutkimus*. *Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*.

Kimbell, L. (2011). *Designing for Service as One Way of Designing Services*. *International Journal of Design*, 5(2), 41–52.

Koskinen, I., & Hush, G. (2016). *Utopian, Molecular and Sociological Social Design*. *International Journal of Design*, 10(1), 65–71.

Koupric, M., & Sleswijk Visser, F. (2009). *A*

framework for empathy in design: Stepping into and out of the user's life. *Journal of Engineering Design*, 20(5), 437–448. <https://doi.org/10.1080/09544820902875033>

Kurronen, J. (2015). Muotoilu osana julkisen sektorin innovointia. Teoksessa A. Jyrämä & T. Mattelmäki (Toim.), *Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin: Verkosto- ja muotoilunäkökuja kaupungin palvelujen kehittämiseen* (Vsk. 2015, ss. 29–51). <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-60-6060-6>

Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 1015/2005. Annettu Helsingissä 9.12.2005. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2005/20051015>

Mager, B. (2016). *Innovating public services*. Teoksessa *Service Design Impact Report: Public Sector*. Service Design Network.

Manzini, E. (2011). Introduction. Teoksessa A. Meroni & D. Sangiorgi, *Design for services* (Vsk. 2011). Taylor & Francis Group.

Margolin, V., & Margolin, S. (2002). A “Social Model” of Design: Issues of Practice and Research. Teoksessa D. Durling & J. Shackleton (Toim.), *Common Ground—DRS International Conference 2002*, 5-7 September, London, United Kingdom (ss. 24–30). <https://direct.mit.edu/desi/article/18/4/24-30/60066>

Mattelmäki, T. (2015). Johdanto. Teoksessa A. Jyrämä & T. Mattelmäki (Toim.), *Palvelumuotoilu*

lu saapuu verkostojen kaupunkiin: Verkosto- ja muotoilunäkökuja kaupungin palvelujen kehittämiseen (Vsk. 2015, s. 27). <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-60-6060-6>

Mattelmäki, T., Vaajakallio, K., & Koskinen, I. (2014). What Happened to Empathic Design? *Design Issues*, 30(1), 67–77. https://doi.org/10.1162/DESI_a_00249

Ojanne, J. (2017). Katsaus suomalaisen rikos- ja riita- asioiden sovittelun historiaan, Kokeiluhankkeista lakisääteiseksi toiminnaksi. *Terveiden ja hyvinvoinnin laitos*.

Papanek, V. J. (1973). *Design for the Real World: Human Ecology and Social Change*. Van Nostrand Reinhold Company. <https://books.google.fi/books?id=8P5TAAAAMAAJ>

Patrício, L., Fisk, R. P., Falcão e Cunha, J., & Constantine, L. (2011). Multilevel Service Design: From Customer Value Constellation to Service Experience Blueprinting. *Journal of Service Research*, 14(2), 180–200. <https://doi.org/10.1177/1094670511401901>

Peltonen, L., Haavisto, V., Heinonen, H., & Elonheimo, H. (2022). Suomalaisen sovittelun tila ja mahdollisuudet: SUSTIMA-hankkeen loppuraportti. 2022(30).

Pirinen, A. (2016). The Barriers and Enablers of Co-design for Services. *International Journal of Design*, 10(3), 27–42.

Randle, A., & Kippin, H. (2014). *Managing Demand: Building Future Public Services*. RSA.

Sambou, S. (2021). Rikosasioiden sovittelupalveluiden siirto oikeusministeriön hallinnonalalle: Ohjauksryhmän raportti ja esitys (2021:10; Oikeusministeriön julkaisuja, Selvityksiä ja ohjeita, s. 63). Oikeusministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-849-3>

Sanders, E. B.-N., & Stappers, P. J. (2008). Co-creation and the new landscapes of design. *CoDesign*, 4(1), 5–18. <https://doi.org/10.1080/15710880701875068>

Steen, M., Manschot, M., & Koning, N. D. (2011). Benefits of Co-design in Service Design Projects. *International Journal of Design*, 5(2), 53–60.

Stickdorn, M., Hormess, M. E., Lawrence, A., & Schneider, J. (2018). *This Is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World*. O'Reilly Media. <https://books.google.fi/books?id=aqRGDwAAQBAJ>

Sustar, H., & Mattelmäki, T. (2017). Whole in One: Designing for Empathy in Complex Systems. *DESIGN+POWER*, 2017(7).

Svanda, A., Mattelmäki, T., & Mattelmäki, T. (2021). Scaling up Diversity and Inclusion: From Classroom to Municipality. *Proceedings of Nordes 2021: Matters of Scale*, 68–78.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. (2021, elokuu-

ta 19). Rikos- ja riita-asioiden sovittelun määrä ei notkahtanut vuonna 2020. <https://thl.fi/fi/-/rikos-ja-riita-asioiden-sovittelun-maara-ei-notkah-tanut-vuonna-2020>

Trischler, J., Dietrich, T., & Rundle-Thiele, S. (2019). Co-design: From expert- to user-driven ideas in public service design. *Public Management Review*, 21(11), 1595–1619. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1619810>

Vink, J., Koskela-Huotari, K., Tronvoll, B., Edvardsson, B., & Wetter-Edman, K. (2021). Service Ecosystem Design: Propositions, Process Model, and Future Research Agenda. *Journal of Service Research*, 24(2), 168–186. <https://doi.org/10.1177/1094670520952537>

Vink, J., & Oertzen, A.-S. (2018). Integrating empathy and lived experience through co-creation in service design. 13.

Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. (n.d.). Aineistonhallinnan käsikirja. Viitattu 17.4.2022. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/aineistonhallinta/>

Yu, E., & Sangiorgi, D. (2017). Exploring the transformative impacts of service design: The role of designer–client relationships in the service development process. *Design Studies*, 55, 79–111. <https://doi.org/10.1016/j.destud.2017.09.001>

Liitteet

Liite 1: Tiedote tutkimukseen osallistuvalle¹

Liite 2: Tieteellisen tutkimuksen tietosuojailmoitus¹

Liite 3: Tietoon perustuva suostumus¹

Liite 4: Varsinais-Suomen yksilöhaastatteluiden ennakkotehtävä²

Liite 5: Varsinais-Suomen sovitteluprosessi kirjallisessa muodossa

Liite 6: Sovitteluprosessi selville -työpaja

1 Liitteenä Varsinais-Suomen sovittelutoimiston ammattihenkilöstölle toimitetut materiaalit. Muiden tahojet materiaalit vastaavia, pienin sanamuunnoksin.

2 Pirkanmaan ryhmähaastattelun ennakkotehtävä vastaavanlainen kuin liitteenä oleva Varsinais-Suomen yksilöhaastatteluiden ennakkotehtävä.

Tiedote tutkimukseen osallistuvalla

*Varsinais-Suomen sovittelutoimiston asiantuntijat
(sovittelutoiminnan vastuhenkilö, sovitteluohjaaja & vapaaehtoissovittelija)*

Hei,

suuret kiitokset mielenkiinnostasi rikos-asioiden sovitteluprosessia käsittelevää tutkimustani kohtaan. Tutkimus on osa maisterin opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on luoda ymmärrystä sovitteluprosessin nykytilanteesta ja selvittää, mikä on sovittelun ideaaliprosessi erityisesti sovittelutoimistojen näkökulmasta, huomioiden myös valtakunnallinen skaalattavuus ja palvelujen yhtenäistämistavoitteet.

Keskiosässä on **sovitteluprosessi eri askeleineen ja vaiheineen, aina aloitteesta sopimuksen seurantaan asti**. Tutkimuksessa ei siis käsitellä sovittelujen sisältöjä tai tapoja sovitella, vaan huomio kiinnittyy palvelupolun eri vaiheisiin. Tutkimus on rajattu koskemaan ainoastaan **poliisin aloitteesta tehtyjä rikosasioiden sovittelutapauksia**. Pois on rajattu myös ala-ikäisten sovittelutapaukset sekä lähisuuhdeväkivaltarikokset.

Tutkimukseen haastatellaan Varsinais-Suomen sovittelutoimiston asiantuntijoiden lisäksi myös Pirkanmaan sovittelutoimiston asiantuntijoita (vertailumielessä), THL:ää (yhteiskunnallisen kehittämisen näkökulmasta) sekä muutamia sovitteluprosessin läpikäyneitä asiakkaita (pintaraapaisu asiakasymmärrykseen).

Tämän tiedotteen lisäksi olen liittännyt viestiini tietosuojailmoituksen sekä suostumuslomakkeen, jotka ovat tieteelliseen tutkimukseen vaadittavia dokumentteja. Luethan ennen suostumuslomakkeen allekirjoittamista tietosuojailmoituksen huolellisesti. Allekirjoitettua suostumuslomakkeen toimitathan sen minulle dokumentin alaosasta löytävään sähköpostiosoitteeseen (myös sähköinen allekirjoitus tai kännykällä lomakkeesta otettu kuva kelpaa).

Itse haastattelu/työpajaa/kyselyä sinun ei tarvitse jännittää. Omakohtainen kokemuksesi asiasta riittää ja olen kiitollinen osallistumisestasi ja halustasi auttaa minua tutkimukseni edistämiseksi.

Jos sinulla herää kysymyksiä, vastaan niihin mieluumsti, joten älä epäröi ottaa yhteyttä minuun.

Ystävällisin terveisin,
Maiju Kuusniemi

Yhteystiedot:

Maiju Kuusniemi

maiju.p.kuusniemi@aalto.fi
Aalto-yliopisto

Tieteellisen tutkimuksen tietosuojailmoitus

Sinut on kutsuttu osallistumaan tutkimukseen. Osallistuminen tutkimukseen on vapaaehtoista. Voit keskeyttää osallistumisesi milloin tahansa tutkimuksen aikana. Jos vetäydyt tutkimuksesta, sinuun ei kohdistu mitään negatiivista seurausta, mutta sinulta siihen asti kerättyä aineistoa voidaan käyttää tämän tietosuojailmoituksen ja tutkimukseen soveltuvan tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Voit myös halutessasi peruuttaa osallistumissuostumuksesi. Tämä tietosuojailmoitus kertoo miten henkilötietojasi käytetään tutkimuksessa.

1. Kuvaus tutkimushankkeesta ja henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Tutkimus on osa maisterin opinnäytetyötä, jossa tutkitaan rikos-asioiden sovitteluprosesseja. Tavoitteena on luoda ymmärrystä sovitteluprosessin nykytilanteesta ja selvittää, mikä on sovittelun ideaaliprosessi erityisesti sovittelutoimistojen näkökulmasta, huomioiden myös valtakunnallinen skaalattavuus ja palvelujen yhtenäistämistavoitteet.

Tutkimusaineistoa ja henkilötietoja kerätään tutkimuksessa kertaluontoisesti haastattelujen, työpajojen ja kyselyiden yhteydessä. Näiden avulla pyritään selvittämään eri osapuolien kokemuksia nykyisestä sovitteluprosessista ja luomaan ymmärrystä opinnäytetyössä tehtävien ratkaisuehdotusten pohjaksi.

Haastattelut nauhoitetaan nauhurilla ja/tai videoneuvottelusovelluksen nauhoitustoiminnolla. Äänittämisen perusteena yksin tehtävä tutkimus, jolloin haastatteluihin pystytään palaamaan tiedon analysoinnin vuoksi. Äänitteet tuhoataan välittömästi analyysivaiheen päätyttyä. Haastattelujen tallentamiseen pyydetään suostumus erillisellä suostumuslomakkeella, ennen haastattelujen aloittamista. Henkilötietojen sekä haastatteluista ja kyselyistä saatujen aineistojen käsittelystä lisää kohdassa 4.

2. Henkilötietoja voidaan kerätä seuraavista lähteistä

Haastatteluihin ja kyselyihin pyydettyjen henkilöiden yhteystiedot saadaan kohdeorganisaation (Varsinais-Suomen sovittelutoimisto) kautta tai yhteystiedot ovat julkisesti saatavilla alan organisaatioiden kautta.

Muut tiedot kerätään haastateltavilta ja kyselyyn osallistuvilta itseltään.

3. Mitä henkilötietoja käsitellään

Tutkimuksessa käsitellään ainoastaan tutkimuksen tai tutkimusaineiston käsittelyn kannalta oleellisia henkilötietoja. Näitä ovat nimi, yhteystiedot, sukupuoli ja ikäluokka. Lisäksi haastatteluissa tai kyselyissä saattaa ilmetä muita tietoja, kuten henkilön ammatti tai kotikunta.

Tutkimuksessa ei käsitellä arkaluonteisia henkilötietoja tai erityisiä henkilötietoryhmiä.

4. Henkilötietojen suojaus, säilytys ja anonymisointi

Tutkimusaineistoon sisältyviä henkilötietoja käsitellään ja säilytetään suojattuna siten, että ainoastaan tutkija pääsee tarkastelemaan tietoja.

Haastatteluiden nauhoitteet tuhotaan heti analysointivaiheen jälkeen.

Aineistot pseudonymisoidaan (oikeat nimet korvataan peitenimillä) projektin analysointivaiheessa ja suorat tunnistetiedot säilytetään erillään tutkimusaineistosta. Myös mahdollisesti opinnäytetyössä julkaistavissa aineistossa (esim. lainaus) käytetään peitenimiä ja julkaistavien aineistojen valinnassa käytetään harkintaa siten, että ne eivät ole tunnistettavissa tiettyyn henkilöön epäsuorastikaan.

Nimi- ja yhteystiedot säilytetään palautetyöpajaa/-kyselyä varten projektin loppuun asti, mutta ne pidetään irrallaan tutkimusaineistosta.

Suorat tunnistetiedot tuhotaan kokonaisuudessaan ja analysoitu tutkimusaineisto anonymisoidaan, kun opinnäytetyö on hyväksytty ja projekti on saatu päätökseen.

Anonymisoitu data ei enää katsottavissa henkilötiedoiksi.

5. Henkilötietojen käsittelyperuste

Henkilötietojen käsittely on tarpeen yleisen edun mukaisen tehtävän, tieteellisen tutkimuksen, suorittamiseksi.

6. Henkilötietojen jakaminen

Rekisterinpitäjä voi jakaa analysoitua tutkimusdataa yhteistyökumppaninsa kanssa, joka on henkilötietojesi käsittelijä (Varsinais-Suomen sovittelutoimisto). Yhteistyökumppanin kanssa ei jaeta nimeäsi tai yhteystietoja, vaan tutkimusaineisto anonymisoidaan ennen tietojen jakamista.

7. Henkilötietojen siirtäminen EU: n / ETA: n ulkopuolisiin maihin

Rekisterinpitäjä ei siirrä henkilötietoa Euroopan Unionin eikä Euroopan Talousalueen ulkopuolelle.

8. Tutkimukseen osallistuvan oikeudet

Yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukaan henkilöllä on oikeus:

- saada tietoa henkilötietojensa käsittelystä
- tarkastaa itseään koskevat tiedot
- pyytää tietojensa oikaisua
- pyytää tietojensa käsittelyn rajoittamista
- vastustaa tietojensa käsittelyä
- Oikeus tietojensa poistamiseen, jos tietosuoja-asetuksen 17 artiklan 1 kohdan edellytykset täyttyvät ja käsittely ei ole enää tarpeen yleisen edun mukaisia arkistointitarkoituksia taikka tieteellisiä tutkimustarkoituksia tai tilastollisia tarkoituksia varten artikla 89 1 kohdan mukaisesti, jos tietojen poistaminen todennäköisesti estää kyseisen käsittelyn tai vaikeuttaa sitä suuresti.

Siinä tapauksessa, että tutkimuksen tekeminen ei edellytä tai ei enää edellytä rekisteröidyn tunnistamista, rekisterinpitäjä ei ole velvoitettu hankkimaan lisää tietoja, jotta data tai rekisteröity voitaisiin tunnistaa vain sen vuoksi, että rekisteröity voisi käyttää oikeuksiaan. Jos rekisterinpitäjä ei tunnista dataa, joka on liitettävissä tiettyyn rekisteröityyn, niin rekisteröidyllä ei ole oikeutta tietojen tarkastamiseen, tietojen korjaamiseen, tietojen käsittelyn vastustamiseen eikä tietojen poistamiseen. Jos rekisteröity kuitenkin antaa lisätietoja, joiden avulla hänet voidaan tunnistaa tutkimusdatasta, niin oikeuksia ei rajoiteta.

9. Rekisterinpitäjä ja oikeuksien käyttäminen

Tämän tutkimuksen rekisterinpitäjä on Maiju Kuusniemi

Tutkijan/opiskelijan yhteystiedot:


maiju.p.kuusniemi@aalto.fi

Opinnäytteen ohjaaja:

Annukka Svanda, Aalto-yliopisto


Annukka.svanda@aalto.fi

Tutkimukseen osallistuvan tulee ottaa yhteyttä Aalto-yliopiston tietosuojavastaavaan, jos hänellä on kysymyksiä tai vaatimuksia henkilötietojen käsittelyn osalta. Tietosuojavastaava Anni Tuomela, puh. 09 47001, tietosuojavastaava@aalto.fi.

Tässä tietopyyntöpalvelussa voit pyytää seuraavien tietuoja-asetusten mukaisesti oikeuksien toteuttamista Aalto-yliopistolta rekisterinpitäjänä [Home · Henkilötietoportaali \(aalto.fi\)](#).

Jos tutkimukseen osallistuva kokee, että hänen henkilötietojaan on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti, on osallistujalla oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, tietosuojavaltuutetulle (lue lisää: <http://www.tietosuoja.fi>).

Tietoon perustuva suostumus*(tutkimukseen osallistuva täyttää)*

Olen ymmärtänyt, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Voin halutessani olla vastaamatta joihinkin kysymyksiini, tai voin keskeyttää tai peruuttaa osallistumiseni tutkimukseen. Keskeyttäessäni osallistumiseni, minulta siihen asti kerättyjä tutkimusaineistoja voidaan hyödyntää tutkimuksessa tietosuojailmoituksen mukaisesti.

Olen saanut riittävät tiedot tutkimuksesta, sen tavoitteista ja tutkimuksen käytännön toteutuksesta tietosuojailmoituksesta. Olen saanut tiedot henkilötietojen käsittelystä tutkimuksessa. Minulla on ollut mahdollisuus saada vastauksia kysymyksiini, olen ymmärtänyt saamani tiedot ja haluan osallistua tutkimukseen.

Allekirjoittamalla tämän lomakkeen, suostun tutkimukseen.

Tutkimukseen osallistuvan allekirjoitus ja nimenselvennys

Paikka

Päivämäärä

Haastatteluni saa nauhoittaa tietosuojailmoituksessa annettujen ehtojen mukaisesti

Yhteystiedot

Maiju Kuusniemi

majju.p.kuusniemi@aalto.fi

Aalto-yliopisto

Orientoiva ennakkotehtävä haastatteluun osallistuvalle

*Varsinais-Suomen sovittelutoimiston asiantuntijat
(sovittelutoiminnan vastuuhenkilö, sovitteluohjaaja & vapaaehtoissovittelija)*

Mahtavaa, että olet päättänyt ottaa osaa haastatteluuni. Kiitokset jo etukäteen siitä!

Ennen haastattelua, toivoisin sinun tekevän nämä lyhyet pohdintatehtävät. Tehtävän tarkoitus on helpottaa orientoitumaan haastattelun aiheeseen ja herätellä siihen liittyviä ajatuksia. Tehtävistä ei tarvitse ottaa paineita, eikä siihen tarvitse käyttää paljoo aikaa. 15-20 min tulisi riittää. Ei haittaa, jos et ehdi tekemään kaikkia tehtäviä.

Pyri tehtävää tehdessäsi keskittymään opinnäytetyön rajauksen mukaiseen sovitteluprosessiin, eli: poliisin aloitteesta tehdyt rikosasioiden sovittelutapaukset, pois lukien alaikäisten tapaukset sekä lähisuhddeväkivaltatapaukset. Koita fokusoida ajatuksesi sovitteluprosessiin, ei sen sisältöihin.

Voit tehdä tehtävät myös erilliselle paperille, jos käytössäsi ei ole tulostinta. Pääasia on, että tuot tehtävän mukanaasi haastatteluun.

Ystävällisin terveisin,
Maiju Kuusniemi

Tehtävä:

1. Käytä ensin hetki muistuttaaksesi itseäsi sovitteluprosessin eri vaiheista (mistä prosessi alkaa, mihin se päättyy, miten prosessi etenee, ketkä ottavat osaa prosessiin ja miten, jne).
Pohdi sitten prosessia **oman työsi näkökulmasta ja koita kirjata ylös omat tehtäväsi ja vastuusi koko sovitteluprosessin ajalta aikajärjestyksessä**. Listaa nämä mahdollisimman lyhyesti ja yksinkertaisesti (esim. yhteydenotto asiakkaisiin, ilmoitus sovitteluohjaajalle sovittelusopimuksesta). Listan ei tarvitse olla täydellinen, tarkennamme sitä yhdessä haastattelussa.

2. Muisteltuasi prosessin eri vaiheita **omasta näkökulmastasi**, kirjoita ylös 1-3 sovitteluprosessin vaihetta, jotka aiheuttavat **omassa työssäsi**...
 - a) positiivisia tunteita
(esim. ilahduttavat, sujuvat mallikkaasti, motivoivat):
 - b) negatiivisia tunteita
(esim. turhauttavat, aiheuttavat stressiä, vievät liikaa aikaa):

3. Pohdi nyt sovitteluprosessia **asiakkaan näkökulmasta** ja koita eläytyä hänen asemaansa. Tee nyt samantapainen tehtävä, mutta **vastaa kuten voisit kuvitella vastaavasi sovitteluun ensikertaa osallistuneena asiakkaana**. Kirjoita ylös 1-3 sovitteluprosessin vaihetta, joiden voisit kuvitella tuntuvan...
 - a) sujuvilta, helpoilta tai ymmärrettäviltä:
 - b) turhauttavilta, hankailta tai vaikeasti ymmärrettäviltä:

1. Aloite

Poliisi tekee sovittelualoitteen rikosasiasta.

Aloitteita tehdään matalalla kynnyksellä ja noin 60% niistä tulee esitutkintayksiköstä, mikä tarkoittaa, että asiakkaisiin ei välttämättä ole vielä oltu laisinkaan yhteydessä asian tiimoilta. Tällöin rikoksesta epäilty ei välttämättä vielä tiedä, että hänestä on tehty rikosilmoitus ja molemmat osapuolet saattavat kuulla sovittelusta ensi kertaa vasta myöhemmin, kun sovitteluohjaaja ottaa heihin yhteyttä.

Poliisi toimittaa aloitteet mahdollisten liitteiden kera sovittelutoimistolle maanantai-aamuna ja toimistosihteri ottaa ne vastaan. Toimistosihteri on voinut ottaa vastaan aloitteita vastaan myös menneellä viikolla salatulla sähköpostilla.

Aloitteisiin merkataan kynällä niiden sovittelutoimistolle saapumisen päivämäärä.

2. Aloitteiden läpikäynti ja jako

Aloitteet käydään läpi maanantaisin klo 9.30 alkavassa tiimissä. Maanantaitiimiin ottavat osaa kaikki sovitteluohjaajat.

Tiimi käy aloitteet läpi, jaottelee ne piirteiden mukaan omiin pinoihinsa (esim. Salon aloitteet, kaksikieliset aloitteet, lähisuhdeväkivaltaan liittyvät aloitteet) ja laskee niiden määrän. Tämän jälkeen aloitteet jaetaan ohjaajien kesken, huomioiden eri vastuualueet ja kaikkien sen hetkinen työtilanne.

Ennen uusien aloitteiden läpikäyntiä tiimi on myös tarkistanut SOPU-raportin avulla yli 1kk vanhat aloitevaiheessa olevat aloitteet. Jos sovitteluohjaajalla on paljon vanhoja aloitteita työstettävänä, otetaan se huomioon uusia aloitteita jaettaessa.

Jos aloitetta ensimmäisen kerran läpikäytävänä huomataan, ettei se välttämättä sovellu sovitteluun, keskustellaan asiasta vastuuhenkilölle.

LIITE 5: Varsinais-Suomen sovitteluprosessi kirjallisessa muodossa

Kun aloitteet on jaettu sovitteluohjaajien kesken, siirtyy maanantaitiimi tarkastelemaan (juttujonossa odottavia) myönteisen päätöksen aiemmin saaneita aloitteita ja valitsemaan niihin soveltuvia vapautuneita vapaaehtoissovittelijoita. Tästä lisää kohdassa "sovittelijoiden valinta".

3. Aloitteiden kirjaus

Kun muut maanantaitiimin tehtävät on suoritettu, kukin kirjaa saamansa uudet aloitteet SOPUun. Sinne kirjataan mm. poliisin antamat tiedot, tapauksen osapuolten tiedot, mahdolliset äidinkieleen liittyvät huomiot. Tarvittaessa tarkistetaan henkilötiedot väestötietojärjestelmästä tai otetaan yhteyttä poliisiin aloitteeseen liittyviä tarkennuksia varten.

4. Yhteydenottopyynnöt eli kirjeet

Kun maanantaitiimin yhteiset toimenpiteet on suoritettu, sovitteluohjaajat ryhtyvät kirjoittamaan yhteydenottopyyntöjä eli kirjeitä osapuolille.

Kirjeet laaditaan SOPUssa ja niihin kirjataan aloitteeseen liittyvät faktat, eli:

- Tieto tehdystä sovittelualoitteesta ja sovittelutoimistosta sen hoitajana
- Aloitteen tehneen poliisilaitoksen tai aloitteen tekijän tiedot
- Tutkintanumero
- Rikosnimike
- Rikoksen tapahtumapaikka ja ajankohta
- Asianomistajan nimi
- Epäillyn nimi
- Muiden mahdollisten asianomaisten nimet

Kirjeessä mainitaan myös sovittelun vapaaehtoisuudesta, puolueettomuudesta, maksuttomuudesta ja luottamuksellisuudesta.

Kirjeessä kerrotaan, että sovittelutoimiston tehtävänä on nyt selvittää osapuolten suostumukset ja osapuolia pyydetään olemaan sovitteluohjaajaan yhteydessä ilmoitettuun päivämäärään men-

nessä (yleensä 10pv päästä). Jos tiedetään mahdollisista viikkovapaista tai lomapäivistä, kerrotaan myös niistä sekä lisätään sovittelutoimiston yhteystiedot silloin tapahtuvia yhteydenottoja varten.

Lisäksi kirjeen liitteeksi laitetaan THL:n sovitteluohje sekä sovittelutoimiston oma Tietoa sovittelusta -lappu. Kun kyseessä on rikoksen uhri, kirjeeseen liitetään myös Rikosuhripäivystyksen (RIKU) yhteystiedot.

Kirjeeseen voidaan myös manuaalisesti lisätä muuta infoa, jos esim. tiedetään, etteivät osapuolet tiedä rikosilmoituksesta, eivätkä osaa odottaa yhteydenottoa.

Pyrkimys on, että kirjeet saadaan tehtyä ja lähetettyä osapuolille maanantain aikana, kuitenkin viimeistään saman viikon perjantaina. Kun kirjeet on lähetetty, SOPUun tehdään ajantasaiset kirjaukset tehdyistä toimenpiteistä ja mahdollisista huomioista.

5. Asiakkaiden yhteydenotto ja edellytysten arviointi

Kun asiakas vastaanottaa kirjeen, hän ottaa yhteyttä sovitteluohjaajaan tai tarvittaessa sovittelutoimistoon puhelimitse tai sähköpostitse.

Riippuen asiakkaan tarpeista, sovitteluohjaaja saattaa keskustella tämän kanssa esim. tehdystä rikosilmoituksesta, tapauksen yksityiskohdista tai sovitteluprosessista. Sovitteluohjaajan tehtävänä on ennen kaikkea sovittelusuostumuksen tiedusteleminen. Tarvittaessa sovitteluohjaaja voi jo tässä vaiheessa ohjata asiakkaan jatko- ja tukipalveluihin tai kehottaa asiakasta olemaan yhteydessä vakuutusyhtiönsä korvauksiin liittyen.

Jos toiselta osapuolelta ei ole vielä saatu suostumusta, sovitteluohjaaja kertoo, että toimistolta ollaan yhteydessä x ajan kuluessa, kun tiedetään, miten asia etenee.

Osapuolet voivat antaa suostumuksensa puhelimitse tai sähköpostitse. Sovitteluohjaajan lisäksi myös toimistosihteri voi ottaa

suostumuksia vastaan sovittelutoimiston yleisestä numerosta tai sähköpostiosoitteesta.

Jos osapuolet eivät itse ole yhteydessä sovitteluohjaajaan, soitetaan heille määräpäivän saapessa kerran ja laitetaan yksi tekstiviesti perään. Jos yhteydenotot eivät tuota tulosta, tehdään tapauksesta kielteinen sovittelupäätös.

Suostumuksen tai kieltävän vastauksen saatuaan sovitteluohjaaja tai toimistos sihteeri kirjaa sen SOPUun.

Pyrkimyksenä on, että aloitteen saapumisesta sovitteluosuutumuksen tai -kieltäytymisen saamiseen kuluisi maksimissaan 1 kk. Osapuolten kanssa käytyjen keskustelujen ja poliisilta saatujen tietojen valossa sovitteluohjaaja arvioi onko sovitteluun edellytyksiä, mistä lisää seuraavissa kohdissa.

6.A Myönteinen sovittelupäätös

Jos edellytykset ovat sovitteluohjaajan arvion mukaan kunnossa ja kaikilta osapuolilta on saatu suostumus sovitteluun, tekee sovitteluohjaaja myönteisen päätöksen sovittelun aloittamisesta ja kirjaa sen SOPUun.

Myönteisestä päätöksestä ei ilmoiteta asiakkaille eikä poliisille, ellei siihen nähdä erityistä tarvetta (esim. hermostunut asiakas, jolloin sovitteluohjaaja voi puhelimitse ilmoittaa myönteisestä päätöksestä), vaan se siirretään suoraan ns. juttujonoon odottamaan vapautuvia sovittelijoita. Juttujono-exceliin kirjataan myös tarpeelliset lisätiedot (esim. tarve kokeneille sovittelijoille tapauksen haasteellisuuden vuoksi). Lisäksi kirjataan aloitteen saapumis-päivämäärä sekä milloin aloite on siirretty juttujonoon.

On myös mahdollista, että sovittelun edellytyksiä ei saada riittävällä tavalla selvitettyä ennen osapuolten tapaamista. Tällöin sovittelupäätös voidaan tehdä myös erillistapaamisten jälkeen.

6.B Kielteinen sovittelupäätös

Jos yksi tai useampi osapuoli kieltäytyy sovittelusta, tekee sovitteluohjaaja kielteisen sovittelupäätöksen. Myös tuloksettomat yhteydenottopyynnöt johtavat kielteiseen päätökseen. Tilanteissa, joissa molemmat osapuolet halusivat sovittelua, mutta sovitteluohjaaja ei näe siihen edellytyksiä, vastuuhenkilö auttaa pohtimaan perusteita sovittelematta jättämiselle. Vastuuhenkilö keskustelee ohjaajien kanssa aina, jos tehtävä päätös askarruttaa tai aiheuttaa epävarmuutta. Vastuuhenkilö myös tarkastaa kaikki tehdyt kielteiset päätökset ennen niiden lähettämistä osapuolille tai poliisille.

Kielteinen päätös kirjataan SOPUun ja päätös perusteluineen postitetaan myös osapuolille. Etenkin silloin, kun toinen osapuoli olisi suostunut sovitteluun, voidaan hänelle myös soittaa perään ja keskustella kielteisestä päätöksestä. Kirjeessä pyydetään myös olemaan yhteydessä sovittelutoimistoon, jos päätöksessä havaitaan virheitä.

Kielteisestä päätöksestä ja sen perusteista ilmoitetaan myös poliisille. Ilmoitus poliisille pyritään tekemään mahdollisimman pian. Jos kielteinen päätös on tehty sillä perusteella, että asiakkaisiin ei ole saatu yhteyttä, voidaan päätöksen lähettämistä poliisille odottaa kahden viikon ajan, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus vielä aktivoitua ja suostua sovitteluun saatuaan päätöksen postitse. Myös kielteisen päätöksen saaneet aloitteet arkistoidaan sovittelutoimiston omaan arkistoon.

7. Sovittelijoiden valinta

Juttujonossa odottavia aloitteita otetaan käsittelyyn saapumisjärjestyksen mukaan. Kiireelliset tapaukset voidaan tarvittaessa siirtää jonon ohi heti käsiteltäväksi.

Kun aloite on juttujonossa seuraavana vuorossa, maanantai- tai tiimi tutkii sovittelija-tiedostoa, josta nähdään kunkin sovittelijan ajankohtainen työtilanne. Sovitteluohjaajat pyrkivät yhdessä löytämään tapauksiin sopivat sovittelijat, joilla on resursseja ottaa uusi

aloite käsittelyyn. Sovittelijoiden valinnassa otetaan huomioon myös tiedostoon kirjatut lisätiedot tapauksen erityispiirteistä ja sovittelijoilta vaadittavasta kokemuksesta ja osaamisesta. Jos aloite on ollut juttujonossa pitkään, pyritään siihen löytämään riipeä sovittelupari.

Sovittelijoiden odotetaan ilmoittavan omatoimisesti sovittelutoimistoon mahdollisista tauoista, lomamatkoista tai muista muutoksista, jotka vaikuttavat tämän kykyyn ottaa uusia sovittelualoitteita hoidettavakseen. Tällöin sovittelija-tiedostot pysyvät ajantasaisina ja sovittelijoiden valinta sujuu mahdollisimman mutkattomasti.

8. Sovittelijoiden kontaktointi

Kun maanantai- tai tiimi on valinnut aloitteeseen sopivat sovittelijat, ottaa sovitteluohjaaja yhteyttä heihin tiedustellakseen, voiko sovittelija ottaa sen hoitaakseen. Sovittelijoihin pyritään ottamaan yhteyttä mahdollisimman nopeasti, kuluvan viikon aikana, jotta sovittelu saadaan tehokkaasti liikkeelle.

Sovittelijaan voidaan ottaa yhteyttä eri tavoin: puhelimitse, viestitse, sähköpostitse tai toimistolla hihasta vetäen. Yhteyttä ottaessa huomioidaan sovittelijan henkilökohtaiset aikataulut ja mahdolliset päivätyöt. Jos tapaus vaatii matkustamista kauemmas, varmistetaan, että se sopii sovittelijalle.

Jos sovittelija myöntyy ottamaan aloitteen hoitaakseen, voi sovitteluohjaaja keskustella hänen kanssaan lisää siihen liittyvistä yksityiskohdista tai erityispiirteistä. Samalla voidaan mainita tapaukseen liittyvien osapuolten nimet, jotta voidaan havaita mahdollinen esteellisyys. Sovitteluohjaaja tiedustelee myös miten sovittelija toivoo aloitepaperi- tai toimittamistapaperien toimittamiseksi hänelle.

Jos sovittelija ei syystä tai toisesta voikaan ottaa aloitetta hoidettavakseen, etsitään hänen tilalleen korvaava sovittelija mahdollisimman nopeasti.

9. Juttupapereiden toimittaminen

Kun sovittelija on kiinnitetty aloitteeseen, siihen liittyvät paperit toimitetaan hänelle sovittuun tapaan, joko postitse, salatulla sähköpostilla tai toimistolta noutaen.

Paperit sisältävät aloitteeseen liittyvät perustiedot (osapuolet, sovittelijat, sovitteluohjaajan nimi, sovittelun tunnusnumero, poliisin tutkintailmoitusnumero), mahdolliset tutkintapöytäkirjat liitteineen ja lisätietoineen, sekä sovitteluohjaajan SOPU-tulosten tapauksen etenemisestä, yhteydenotoista ja sovituista asioista. Ennen tulostamista sovitteluohjaaja varmistaa, että SOPU-kirjaukset ovat kunnossa, jotta sovittelija saa kaiken tarpeellisen tapaukseen liittyvän tiedon yhdellä kertaa.

10. Papereihin tutustuminen ja sovitteluparin kontaktointi

Sovittelijan saatua juttupaperit, hän tutustuu niihin huolellisesti. Jos esteellisyyttä ei ole tarkistettu aiemmin, se tehdään viimeistään tässä vaiheessa.

Kun papereihin on tutustuttu, sovittelija ottaa yhteyttä sovittelu pariinsa. Yhteyttä otettaessa otetaan huomioon toisen henkilökohtaiset aikataulut ja joustetaan tarpeen mukaan.

Sovittelupari sopii työnjaosta, mikä yleensä tarkoittaa sitä, että toinen sovittelija hoitaa yhteydenotot osapuoliin sekä tapaamisten järjestelyt, kun taas toinen sovittelija hoitaa sovittelusopimuksen kirjaamisen jos ja kun sopimukseen asti edetään. Jos sovittelupari on itselleen uusi, on hyvä myös kerrata toimintatapoja yhteisesti tarvittaessa.

Lisäksi sovittelupari tutkii aikataulujansa ja sopii muutamia vaihtoehtoja tapaamisten ajankohdille, joita osapuolille voidaan ehdottaa.

11. Erillistapaamisten sopiminen ja tapaamisjärjestelyt

Seuraavaksi yhteydenotoista ja tapaamisjärjestelyistä vastaava

sovittelija ottaa yhteyttä tapauksen osapuoliin. Yleensä ensin asianomaiseen, sitten epäiltyyn. Yhteydenoton tulisi tapahtua kahden viikon sisällä siitä, kun sovittelija on ottanut aloitteen hoidantaakseen.

Tavanomaisesti osapuolia tavoitellaan ensin puhelimitse ja jos asiakasta ei saada kiinni, hänelle laitetaan tekstiviesti perään, kerrataan mistä ja millä asialla on tavoiteltu, ja pyydetään olemaan yhteydessä.

Kun asiakas saadaan kiinni, pyritään löytämään erillistapaamiselle sopiva ajankohta sovittelijoiden ehdotusten perusteella, samalla asiakkaan aikataulut joustavasti huomioiden. Logistisista syistä erillistapaamiset pyritään sopimaan samalle päivälle tai illalle. Asianomistajan tapaaminen pyritään pitämään ensimmäisenä ja epäillyn toisena.

Jos osapuoliin ei tavoiteltuista huolimatta saada yhteyttä, voidaan tapauksesta joutua tekemään keskeytyspäätös.

Kun erillistapaamisten ajankohdat on sovittu, sovittelija ilmoittaa sovitteluparillensa sovituista ajankohdista ja kertoo muista mahdollisista yhteydenottojen aikana ilmenneistä seikoista.

Lisäksi sovittelija hoitaa tilavaraukset erillistapaamisia varten tekemällä tilavarauspyynnöt toimistosihiteerille ja ilmoittaa samalla jos tapaamisiin tarvitaan apuvälineitä tai niissä on muuta huomioitavaa. Toimistosihiteeri lisää tilavarauksen kalenteriin.

Jos erillistapaaminen päätetään sovittelijan konsultoitua sovitteluohjaajaa pitää etäyhteyksin tai osittain etäyhteyksin (ns. hybridi), sovittelija pyytää sovitteluohjaajaa tekemään tapaamista varten linkin. Tällöin sovitteluohjaaja lisää tiedon tapaamisesta kalenteriin ja toimittaa tapaamislinkin sekä sovittelijoille että osapuolille.

Tarvittaessa sovitteluohjaaja myös varaa tulkin tapaamista varten.

12. Erillistapaamiset

Sovittelijat saapuvat erillistapaamiseen puoli tuntia etuajassa valmistautuakseen ja valmistellakseen mahdolliset materiaalit ja tarjoilut. He voivat myös sopia mahdollisesta työnjaosta läpi käytävien asioiden suhteen.

Erillistapaaminen hoidetaan protokollan mukaisesti, sovittelun periaatteita ja käytäntöjä noudattaen. Samalla sovittelijat tarkkailevat jos sovittelun edellytysien osalta ilmenee muutoksia tai lisätietoja, jotka olisivat riski yhteistapaamisen onnistumiselle tai turvallisuudelle. Mahdolliset muutokset ja lisätiedot tuodaan sovitteluohjaajan tietoon. Lisäksi käydään läpi mitä yhteistapaamisessa tulee tapahtumaan. Myös yhteistapaamisen järjestämistä ja aikataulutusta voidaan tiedustella asiakkailta erillistapaamisen aikana.

Ohjaus jatko- ja tukipalveluihin hoidetaan erillistapaamisten aikana.

Erillistapaamisten määrä ja kestot määrittyvät asiakkaiden tarpeiden mukaan. Keskimäärin erillistapaamiset kestävät n. 45 minuuttia. Tapaamisen agenda on samanlainen sekä asianomistajan että epäillyn kohdalla. Tarvittaessa erillistapaamisia voidaan järjestää myös useampi kuin yksi per osapuoli.

Erillistapaamiset voidaan järjestää myös etäyhteyksin, jolloin sovitteluohjaaja päästää sovittelijat ja osapuolet sisään tapaamiseen.

13. Yhteistapaamisen sopiminen ja tapaamisjärjestelyt

Yhteistapaamista ei koskaan järjestetä erillistapaamisten kanssa samalle päivälle, ellei erityinen syy vaadi sitä ja asiasta ole sovittu etukäteen sovitteluohjaajan kanssa.

Sopivaa aikaa yhteistapaamiselle voidaan haarukoida jo erillistapaamisten aikana. Tarvittaessa yhteydenotoista ja tapaamisjärjestelyistä vastaava sovittelija ottaa yhteyttä osapuoliin erillistapaami-

misten jälkeen löytääkseen sopivan tapaamisajan.

Kun osapuolet on tavoitettu ja yhteistapaamisten ajankohta on sovittu, sovittelija ilmoittaa siitä sovitteluparillensa ja kertoo muista mahdollisista yhteydenottojen aikana ilmenneistä seikoista.

Jos osapuoliin ei tavoitelluista huolimatta saada yhteyttä, voidaan tapauksesta joutua tekemään keskeytyspäätös.

Lisäksi sovittelija hoitaa tilavarauksen yhteistapaamista varten tekemällä tilavarauspyynnön toimistosihteerille ja ilmoittaa samalla jos tapaamiseen tarvitaan apuvälineitä tai siinä on muuta huomioitavaa. Toimistosihteri lisää tilavarauksen kalenteriin.

Jos yhteistapaaminen päätetään pitää etäyhteyksin, sovittelija pyytää sovitteluohjaajaa tekemään tapaamista varten linkin. Tällöin sovitteluohjaaja lisää tiedon tapaamisesta kalenteriin ja toimittaa tapaamislinkin sekä sovittelijoille että osapuolille.

Tarvittaessa sovitteluohjaaja myös varaa tulkin tapaamista varten.

14. Yhteistapaaminen

Sovittelijat saapuvat yhteistapaamiseen puoli tuntia etuajassa valmistautuakseen ja valmistellakseen mahdolliset materiaalit ja tarjoilut. He voivat myös sopia mahdollisesta työnjaosta läpi käytyävien asioiden suhteen ja pohjustaa mahdollisesti kirjoitettavaa sopimusta jo etukäteen, täyttämällä sopimus pohjaan jo tiedossa olevat asiat.

Yhteistapaaminen hoidetaan protokollan mukaisesti, sovittelun periaatteita ja käytäntöjä noudattaen. Tapaamisen edetessä pyritään hahmottelemaan sopimuksen sisältöä, korostamatta kuitenkaan liikaa sopimusta tapaamisen päämääränä.

Yhteistapaamiset kestävät tavanomaisesti erillistapaamisia pidempään, noin 1,5 tuntia. Tapaamisten aikana voidaan pitää myös

taukoja. Tarvittaessa ehdotetaan aikalisää ja ehdotetaan tapaamisen jatkamista esim. seuraavalla viikolla. Yhteistapaamisia voi siis tarpeen mukaan olla useampikin.

Yhteistapaaminen voidaan järjestää myös etäyhteyksin, jolloin sovitteluohjaaja päästää sovittelijat ja osapuolet sisään tapaamiseen. Tällöin pyritään kuitenkin järjestämään niin, että sovittelijat saapuvat toimistolle, jolloin sovitteluohjaajalta voidaan tarvittaessa pyytää apua helposti, esim. sopimusteknisiin asioihin liittyen.

15.A Sopimus

Jos tapaamisessa päästään sopimukseen, kirjoitetaan se heti tapaamisen aikana. Osapuolet päättävät itse sopimuksen sisällöstä ja sopimuksen kirjaamisesta vastuussa oleva sovittelija kirjoittaa sen tietokoneella puhtaaksi. Tarvittaessa sovitteluohjaajalta voi kysyä apua esim. sopimusteknisiin asioihin liittyen tapaamisen aikana joko kasvokkain tai puhelimitse.

Kun sopimus on kirjoitettu ja sen sisältö tarkistettu, tulostetaan sopimuksesta yksi kappale kullekin osapuolelle sekä yksi kappale sovittelutoimistolle. Kaikki kappaleet allekirjoitetaan kaikkien osapuolten sekä sovittelijoiden toimesta.

Kun sopimukset on allekirjoitettu, voidaan tapaaminen päättää ja osapuolille toivottaa hyvää jatkoa. Lisäksi osapuolia pyydetään antamaan asiakaspalautetta joko täyttämällä paperinen lomake ja tiputtamalla se toimistolla sijaitsevaan postilaatikkoon, tai täyttämällä palautelomake sähköisesti. Tapaaminen pyritään loppettamaan tehokkaasti siten, että osapuolten kanssa ei jäädä keskustelemaan etenäkään sovitteluun liittyvistä asioista tapaamisen jo päätyttyä, jotta puolueettomuus toteutuu loppuun asti.

Tapaamisen jälkeen sovittelijat laittavat sovittelusopimuksen kirjekuoreen ja tiputtavat sen toimistolla olevaan postilaatikkoon, josta sovitteluohjaaja käy noutamassa sen. Sivutoimipisteillä sovittelijat skannaavat sopimuksen ja toimittavat sen sovitteluohjaajalle sähköpostitse.

Jos yhteistapaaminen pidetään etäyhteyksin, toimittavat sovittelijat sopimuksen sovitteluohjaajalle sähköpostitse. Tällöin sovitteluohjaaja tarkistaa sopimuksen ja toimittaa sen osapuolille sähköistä allekirjoitusta varten.

Kun sovitteluohjaajalla on hallussaan kaikkien osapuolien allekirjoittama sopimus, hän skannaa sen ja lisää sen SOPUun. Jos tapaukseen liittyy seuranta, merkataan myös sen tiedot SOPUun (kts. kohta "seuranta").

15.B Ei sopimusta

Kaikki sovittelut eivät johda sovittelusopimukseen. Jos sovittelun yhteistapaamisessa asiakkaat tulevat siihen tulokseen, että keskustelusta huolimatta sopimusta ei synny tai tapaus halutaan mieluummin ratkaistavan viranomaisen toimesta, voidaan sovittelu päättää todeten, ettei sopimusta syntynyt.

Tällöin sovittelu prosessi päättyy ja poliisille ilmoitetaan sovittelun lopputuloksesta. SOPU-kirjaukset tehtyään sovitteluohjaaja arkistoi tapauksen.

15.C Keskeytyminen

On myös mahdollista, että sovittelu on keskeytettävä sovittelutoimiston toimesta. Keskeytys tulee kyseeseen myönteisen sovittelupäätöksen jo aiemmin saaneessa asiassa, silloin kun sovittelun edellytykset muuttuvat kesken sovittelu prosessin siten, ettei sovittelu prosessia voida enää jatkaa (sovittelulain mukaisia sovittelun edellytyksiä ei siis olekaan enää olemassa).

Näin tehdään esim. tilanteessa jossa toinen osapuoli peruu suostumuksensa sovitteluun, osapuoliin ei saada enää yhteyttä käynnistyneen sovittelu prosessin aikana tai on syytä epäillä, että toista osapuolta painostetaan sovitteluun osallistumiseen tai sopimukseen. Jos näin on, vapaaehtoissovittelijat keskustelelevat asiasta aina sovitteluohjaajan kanssa. Sovitteluohjaaja soittaa osapuolille tarvittaessa ja keskustelee aiheesta heidän kanssaan. Osapuolilta voidaan myös tarkistaa, sopiiko päätöksen perus-

teeksi kirjatun asian kirjoitusasu, sillä kirjallinen keskeytyspäätös lähetetään myös toiselle osapuolelle.

Tämän jälkeen sovitteluohjaaja kirjoittaa keskeytyspäätöksen ja pyytää sovitteluntoiminnan vastuuhenkilöä tarkistamaan päätöksen. Vastuuhenkilö käy tapausta ja keskeytysperusteita läpi sovitteluohjaajan kanssa, tehden tarvittaessa päätökseen muutoksia tai tarkennuksia.

Kun keskeytyspäätös on tehty, päätökset postitetaan osapuolille ja päätöksestä tiedotetaan poliisia. SOPU-kirjaukset tehtyään sovitteluohjaaja arkistoi tapauksen.

16. Raportit

Sovittelun päätyttyä (oli sen lopputulos mikä tahansa), tulee sovittelijoiden suorittaa tapaukseen liittyvä raportointi. Näitä ovat sovitteluselostus (yhteenveto sovittelusta) sekä kulukorvausraportti, jotka molemmat sovittelijat täyttävät omalta osaltaan. Raportteihin listataan ainoastaan pyydytty tiedot ja ne eivät saa sisältää tapaamisten sisältöihin liittyviä asioita tai tulkintoja.

Sovitteluselostukseen kirjataan kaikki sovitteluprosessin aikaiset tapaamiset ja yhteydenotot eriteltyinä. Lisäksi ilmoitetaan onko osapuolia informoitu jatko- ja tukipalveluista, tai ohjattu niiden piiriin.

Kulukorvausraporttiin kirjataan sovittelun tulos ja tiedot mahdollisesta seurannasta. Lisäksi kirjataan perustuuko kulukorvaus tapaamisten määrään vai matkustuspäiviin.

Raportit voi täyttää joko sähköisesti tai paperisesti. Sähköinen raportti toimitetaan sovitteluohjaajalle sähköpostitse pdf:nä ja paperinen tiputetaan toimiston postilaatikkoon. Sovitteluohjaaja lisää pdf:n tai skannatun raportin SOPUun.

Sovitteluohjaaja kirjaa maksutiedot ja muut tarvittavat tiedot SOPUun. Kerran kuukaudessa toimistosihiteeri ottaa tiedot ulos SOPUsta ja maksaa sovittelijoille annettujen tietojen mukaisesti.

17. Palautekeskustelu

Sovittelun jälkeen suoritetaan myös siihen liittyvä palautekeskustelu sovittelijoiden ja sovitteluohjaajan kesken. Tällöin voidaan keskustella mm. tapauksessa ilmenneistä erityispiirteistä, tapauksen herättämistä tunteista tai työn sujuvuudesta. Purkua käydään siinä määrin kuin se sovittelijoille on tarpeellista.

Jos sovitteluohjaaja on paikalla yhteistapaamisen jälkeen, voidaan palautekeskustelu suorittaa kasvokkain toimistolla. Muussa tapauksessa sovitteluohjaaja soittaa jommallekummalle, tai tarvittaessa molemmille sovittelijoille, samana päivänä tai tapaamista seuraavana päivänä.

Lisäksi sovitteluohjaaja voi halutessaan lähettää kirjallista palautetta sovittelijoille, esim. sovittelusopimuksen laatuun liittyen.

18. (Sopimuksen seuranta)

Sovittelusopimukseen liittyä usein myös seuranta. Seurantaa hoitaa joko toimistosihiteeri tai sovitteluohjaaja. Toimistosihiteeri vastaa yli 6kk kestävästä rahakorvausseurannoista. Sen sijaan alle 6kk kestävät rahakorvausseurannat, työkorvausseurannat ja käytäytymissopimusten seurannat hoitavat sovitteluohjaajat.

Jos sopimukseen liittyy 1kk pidempi seuranta, sovitteluohjaaja ilmoittaa jo tässä vaiheessa poliisille sovittelun tuloksesta. Kopio sopimuksesta liitetään viestin mukaan, mutta samalla ilmoitetaan, että sopimusta jäädään seuraamaan ja sen täyttymisestä ilmoitetaan poliisille erikseen.

Toimistosihiteerille siirtyvät seurannat valmistele sovitteluohjaaja. Hän huolehtii, että SOPU-kirjaukset ovat ajantasalla, ja varmistaa, että sopimukseen ja sen seurantaan liittyvät dokumentit ovat ymmärrettäviä. Tämän jälkeen hän toimittaa paperit toimistosihiteerin huoneeseen.

Toimistosihiteeri koordinoi omalle vastuullensa kuuluvia seurantoja seuranta-excelin avulla, johon merkataan kukin seurattava so-

pimus ja milloin jotain odotetaan seuraavaksi tapahtuvan. Listaa ja siihen merkattuja odotettavissa olevia toimenpiteitä seurataan viikottain toimistosihiteerin toimesta. Sovitteluohjaajat hoitavat seurantaa kukin omalla tyylillään.

Kaikki seurantaan liittyvät tiedot kirjataan myös SOPUun. Kun seuranta päättyy onnistuneesti, sopimus täyttyy ja sovitteluohjaaja voi hoitaa viimeiset tapaukseen liittyvät toimenpiteet.

19. Sovittelun päätyminen

Kun sopimus on täyttynyt (sopimus ilman seurantaa tai sopimuksen seuranta päättynyt onnistuneesti), poliisille ilmoitetaan, että sopimus on täyttynyt. Mukaan liitetään kopio sopimuksesta, ellei sitä ole jo aiemmin seurannan alkaessa toimitettu heille. Tämän jälkeen sovitteluohjaaja kirjaa SOPUun tehdyt toimenpiteet sekä poliisille tehdyt ilmoitukset.

Lopuksi sovitteluohjaaja merkitsee sovittelun päättyneeksi SOPUun. Hän tulostaa kaikki tapaukseen liittyvät paperit ja laittaa ne poliisilta saatujen papereiden kanssa kirjakuoreen ja toimittaa sen sovittelutoimiston paperiarkistoon. Muut aloitteeseen liittyvät paperit hävitetään tietojätteenä.


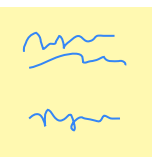

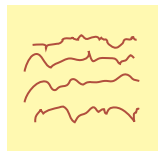



Sovitteluprosessi selville -työpaja

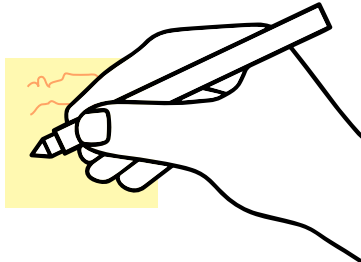
Tämä työpajaohjeistus on laadittu sovittelutoimistojen käytettäväksi, sovitteluprosessien valtakunnallisen yhtenäistämistyön tueksi.

Työpajan tarkoituksena on lisätä sovittelutoimistojen omaa ymmärrystä sovitteluprosessistaan ja auttaa hahmottamaan kunkin prosessiin osaa ottavan henkilön roolia osana kokonaisuutta. Työpajassa rakennetaan visuaalinen prosessikaavio, joka auttaa vertailemaan eri sovittelutoimistojen prosesseja ja käytäntöjä valtakunnallisesti sekä luo pohjaa sujuvammalle keskustelulle asian äärellä. Työpaja rajautuu poliisin aloitteesta tehtyjen rikosasioiden vertailuun, poissulkien alaikäisiin ja lähisuhdeväkivaltaan liittyvät tapaukset.

Työpaja on tarkoitettu tehtäväksi minimissään kolmen henkilön kesken, sisältäen sovittelutoimiston vastuuhenkilön, sovitteluohjaajan ja vapaaehtoissovittelijan. Osallistujia voi olla myös useampi ja myös toimistos sihteeri voidaan kutsua mukaan.

Työpaja kestää noin 2 tuntia, minkä lisäksi siihen kuuluu lyhyt ennakkotehtävä

	Ennen aloitetta	Aloite	Aloitteiden läpikäynti ja jako	Aloitteiden kirjaus
Poliisi 				
Toimistos sihteeri 				
Sovittelu- toiminnan vastuuhenkilö 				
Sovittelu- ohjaaja 				
Vapaaehtois- sovittelija 				



Sovitteluprosessi selville -työpaja

Ennakkotehtävä työpajaa varten

Tee tämä lyhyt tehtävä ennen työpajaan osallistumista. Tehtävän tarkoitus on helpottaa orientoitumaan työpajan aiheeseen ja herätellä siihen liittyviä ajatuksia. Näin itse työpaja saadaan aloitettua sujuvammin.

Ohjeistus:

Käytä ensin hetki muistuttaaksesi itseäsi sovitteluprosessista ja sen eri vaiheista: mistä prosessi alkaa, mihin se päättyy, miten prosessi etenee, ketkä ottavat osaa prosessiin, jne.

Pohdi sitten prosessia oman työsi näkökulmasta. Koita kirjata ylös omat tehtäväsi ja vastuusi koko sovitteluprosessin ajalta aikajärjestyksessä. Listaa nämä lyhyen ytimekkäästi (esim. yhteydenotto asiakkaisiin, ilmoitus sovitteluohjaajalle sovitteluopimuksesta). Listan ei tarvitse olla täydellinen, se täydentyy työpajan myötä.

Ota tekemäsi tehtävä mukaan työpajaan ja valmistaudu kertomaan listaamistasi tehtävistä muillekin.

Omat tehtävät sovitteluprosessin aikana:

Sovitteluprosessi selville -työpaja

Ennen työpajan aloittamista

Työpajan järjestäjä valmistelee tarvittavat materiaalit ja tarvikkeet etukäteen. Näitä ovat:

- Tämä ohjeistus
- Tulostettavat vaihekortit
- Post-it-lappuja
- Vähintään kuusi eri väristä kynää

Varatkaa työpajaa varten tila, jossa on suurikokoinen pöytä, jonka äärellä pystyy liikkumaan vapaasti.

Paikalle saavuttuanne, esitellä itsenne toisillenne, elle te olette jo vanhoja tuttuja.

Halutessanne voitte tutustua toisen sovittelutoimiston työpajamateriaaleihin saadaksenne selkeämmän käsityksen siitä mitä tavoitellaan.

Käykää sitten itse työpaja-tehtävän kimppuun.

Työpajan ohjeistus:

- 1) Aloittakaa tulostamistanne vaihekorteista. Korteissa kuvataan sovitteluprosessin vaiheita aina aloitteen saapumisesta sovittelun päättymiseen. Lisäksi mukana on "ennen aloitetta" ja "sovittelun jälkeen" -kortit, joita voitte myös käyttää.

Käykää kortit läpi ja asetelkaa ne toimistonne sovitteluprosessin mukaiseen aikajärjestykseen pöydälle. Jos joukossa on turhia kortteja, poistakaa ne ja jos jokin vaihe puuttuu, lisääkää se tyhjälle kortille ja liittäkää janalle. Vaihtoehtoiset vaiheet voitte merkitä kirjaimin, esim. A myönteinen päätös ja B kielteinen päätös. Vaiheet, jotka eivät välttämättä prosessiin aina sisälly, voitte merkitä sulkumerkeillä, esim. (sopimuksen seuranta).

- 2) Muodostettuanne janan vaihekorteista, ottakaa esiin eri tahoja kuvaavat kortit. Kortteihin on merkattu prosessiin osaa ottavat tahot. Tarvittaessa voitte poistaa tai lisätä muita tahoja tyhjille kortteille.

Määritelläkää kaikille prosessiin osallistuville tahoille (poliisi, toimistosihtööri, sovittelutoiminnan vastuuhenkilö, sovitteluohjaaja, vapaaehtoissovittelija, asiakas) oma kynä-sävy ja merkitkää tämä kortissa olevaan ympyrään. Tämä auttaa hahmottamaan kaaviota ja prosessin vastuualueita helpommin. Sopikaa kuka kirjaa minkäkin tahon tehtävät.

Aloittakaa ensimmäiseksi sijoittamastanne vaihekortista ja lähtekää ennakkotehtäviänne apuna käyttäen purkamaan prosessia yhdessä: kuka tekee, mitä tekee ja miten tekee? Voitte pohtia, miten kertoisitte asiasta uudelle työntekijälle, jonka täytyy oppia ymmärtämään prosessinne pääpiirteissään. Kirjatkaa kunkin tahon vaiheeseen liittyvät tehtävät ja sijoittakaa ne vaihejanan alapuolelle, kukin taho omalle rivilleen. Jatkaa näin vaihe vaiheelta, kunnes olette päässeet vaihejanan loppuun asti ja muodostaneet kaavion sovitteluprosessista ja sen aikaisista tehtävistä.

- 3) Pohtikaa sitten mitä materiaaleja käsittelette tai toimitatte missäkin prosessin vaiheessa. Näitä ovat esimerkiksi asiakkaalle toimittanne esitteet, sovittelupäätökset tai sopimukset. Kirjatkaa nämä vaiheiden alle kaavion jatkeeksi.
- 4) Seuraavaksi voitte pohtia kussakin vaiheessa ilmeneviä käytäntöjänne tai kehitelmiänne, joita olette kehittäneet työn tekemisen tueksi, jo valtakunnallisesti käytössä olevien lisäksi. Näitä voivat olla esimerkiksi työn organisointia helpottavat listaukset tai vastuiden jakamiseen liittyvät käytännöt. Kirjatkaa myös nämä kaavion jatkeeksi.
- 5) Viimeiseksi pohtikaa prosessin eri vaiheiden hoitamiseen määrittämiänne tavoiteaikoja. Kuinka nopeasti toivotte vaiheen tai tehtävän tulevan tehdyksi, ja ketä tavoiteaika koskee?
- 6) Tarkistakaa lopuksi jäikö jotain oleellista lisäämättä taulukkoon ja tehkää tarvittavat lisäykset.



Ennen aloitetta	Aloite	Aloitteiden läpikäynti ja jako	Aloitteiden kirjaus	Yhteydenotto-pyyntöt eli kirjeet	Asiakkaiden yhteydenotto ja edellytysten arviointi
Myönteinen sovittelupäätös	Kielteinen sovittelupäätös	Sovittelijoiden valinta	Sovittelijoiden kontaktointi	Aloitepaperien toimittaminen	Papereihin tutustuminen ja sovittelijaparin kontaktointi
Erillistapaamisten sopiminen ja tapaamisjärjestelyt	Erillistapaamiset	Yhteistapaamisen sopiminen ja tapaamisjärjestelyt	Yhteistapaaminen	Sopimus	Ei sovintoa
Keskeytyminen	Raportit	Palautekeskustelu	Sopimuksen seuranta	Sovittelun päättymisen	Sovittelun jälkeen



Poliisi <input type="radio"/>	Toimistosihtööri <input type="radio"/>	Sovittelu- toiminnan vastuhenkilö <input type="radio"/>	Sovittelu- ohjaaja <input type="radio"/>	Vapaaehtois- sovittelija <input type="radio"/>	Asiakas <input type="radio"/>
Muu taho, mikä? <hr/> <input type="radio"/>	Muu taho, mikä? <hr/> <input type="radio"/>	Muu taho, mikä? <hr/> <input type="radio"/>	Muu vaihe, mikä? <hr/>	Muu vaihe, mikä? <hr/>	Muu vaihe, mikä? <hr/>
Materiaalit	Omat käytännöt ja kehitelmät	Tavoiteaika			